

Metos Ab Oy – Laitekoulutuksen nykytaso ja sen kehittäminen

Matias Rättö

Tekijä(t) Matias Rättö	
Koulutusohjelma Ruokatuotannon johtaminen	
Opinnäytetyön otsikko Metos Ab Oy – Laitekoulutus ja sen kehittäminen	Sivu- ja liitesivumäärä 33+2
<p>Opinnäytetyössä tutkitaan Metos Ab Oy:n laitekoulutusta, itse laitteistoa sekä pyritään kehittämään laitekoulutusta ja siihen liittyviä seikkoja. Metos Ab Oy on Suomen sekä Pohjoismaiden markkinajohtaja ammattikeittiölaitemyynnissä. Yrityksen muihin osa-alueisiin myynnin lisäksi kuuluu ammattikeittiöiden suunnittelu, laitekoulutukset, sekä laitehuollot. Metos Ab Oy on ollut toiminnassa 90 vuotta, ja sen pääkonttori, tehdas sekä Metos Center koulutuskampus sijaitsee Keravalla.</p> <p>Sain Metos Ab Oy:n kehityspäällikkö Janne Tirkkoselta toimeksiannon tutkia ja kehittää Metos Ab Oy:n laitekoulutusta, sen hinnoittelua sekä mitä asiakkaat olisivat valmiita maksamaan laitekoulutuksesta lisäpalveluna. Laitekoulutuksen hinnoittelu sekä koulutus lisäpalveluna ovat kuitenkin kattava osuus jo itsessään, joten opinnäytetyö rajataan laitekoulutukseen sekä sen kehittämiseen.</p> <p>Opinnäytetyössä tutkitaan pääsääntöisesti laitekoulutusta, sen onnistumista, kouluttajien ammattitaitoa ja onnistumista koulutuksissa sekä miten tätä kokonaisuutta voisi kehittää paremmaksi.</p> <p>Työssä käytetään laadullista tutkimusmenetelmää ja työssä käytettävä tutkimuskysely luodaan internetkyselynä Webropol sivuston kautta tutkimukseen osallistuville asiakkaille. Luon tutkimuskyselyn yrityksille, jotka ovat saanut Metoksen laitekoulutuksen Webropol-kyselyn kautta anonyymisti. Tutkimuskysely luodaan itsenäisesti kasaten siihen kysymyksiä, jotka keskittyvät laitekouluttajan ammattitaitoon sekä onnistumiseen sekä laitekoulutuksen kokonaisvaltaiseen onnistumiseen. Kyselyjen vastausten kautta saadaan tuloksia siitä, onko laitekoulutus tarpeeksi kattavaa, laadukasta, ammattitaitoista sekä mitä asiakkaat laitekoulutukselta kaipaavat enemmän. Kyselyiden kautta saaduista tuloksista saa selville millä tasolla koulutus on, ja miten sitä olisi mahdollista kehittää paremmaksi ja toimivammaksi.</p> <p>Tutkimuskyselyiden lisäksi työssä tutustutaan laitekoulutuksiin konkreettisesti olemalla mukana yrityksen järjestämissä laitekoulutuksissa. Laitekoulutuksissa havainnoidaan koulutuksen etenemistä, organisointia, onnistumista sekä laitekouluttajan ammattitaitoa. Havainnoinnilla tässä tilanteessa tarkoitetaan laitekoulutuksen seuraamista paikan päällä sekä luoden muistiinpanoja laitekoulutuksen etenemisestä ja toimivuudesta.</p> <p>Laitekoulutuksen tuloksia ja kehitysehdotuksia esitetään muun muassa kaavioiden sekä tutkimuskyselyistä saatavien tulosten perusteella kirjoittamalla. Tämän lisäksi työssä esitetään kehitysehdotuksia muun muassa koulutuksen prosessiin, kouluttajan onnistumiseen sekä asiakastyytyväisyyteen.</p>	
Asiasanat Metos Ab Oy. Ammattikeittiö. Ammattikeittiölaitteet. Kouluttaminen. Perehdyttäminen.	

Sisällysluettelo

1	Johdanto	1
2	Metos Ab Oy yrityksenä – Historia sekä nykypäivä	2
3	Kouluttaja, kouluttaminen ja koulutuksen onnistuminen.....	4
3.1	Koulutus yrityksissä	4
3.2	Ympäristön vaikutus koulutustilanteissa	6
3.3	Vuorovaikutus koulutustilanteissa	9
3.4	Ergonominen keittiö ja keittiölaitetuntemus	10
4	Metos Ab Oy laitekoulutus.....	12
4.1	Metoksen laitevalikoima	12
4.2	Metoksen laitekoulutuksen nykytila	13
4.3	Suoritettavien laitekoulutusten havainnointi.....	16
4.4	Jupperin sekä Painiityn päiväkotia Espoo	16
4.5	ABC-Utti.....	17
4.6	Suoritettavien laitekoulutushavainnointien tulokset	17
5	Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmät.....	19
5.1	Työssä käytetty tutkimusmenetelmä	19
5.2	Tutkimuskyselyn luonti ja kysymykset – Webropol	20
5.3	Tutkimuskyselyiden tulokset.....	21
5.4	Laitekoulutuksen kehittäminen	25
6	Yhteenveto ja johtopäätökset	29
7	Pohdinta.....	31
8	Lähteet.....	32
9	Liitteet	33
9.1	Liite 1. Tutkimukseen käytetty Webropol-kysely	33
9.2	Liite 2. Webropol-kyselyn tulokset.....	36

1 Johdanto

Olen saanut opinnäytetyön toimeksiannon Metos Ab Oy:n kehityspäälliköltä Janne Tirkkoselta. Toimeksiannossa on pyydetty kehittämään Metos AB Oy:n laitekoulutusta, sen hinnoittelua sekä mitä asiakkaat olisivat valmiita maksamaan laitekoulutuksesta sellaisenaan sekä ylimääräisenä lisäpalveluna. Toimeksiannon otin vastaan siksi, että pidän laitekoulutusta todella tärkeänä osana yrityksen toimintaa sekä vastapuolisesti todella tärkeänä asiakkaan onnistumisena laitteen parhaan mahdollisen käyttömahdollisuuden sekä toimivuuden kannalta. Teknologia kehittyy huimaa vauhtia ammattilaitteissa ja kalliiden laitteiden parhaan mahdollisen käytön takaan nimenomaan onnistunut laitekoulutus. Esimerkiksi nykyajan yhdistelmäuneissa käyttömahdollisuudet ovat niin laajat, että sitä käyttävän yrityksen ja työntekijän on tärkeää tietää oman turvallisuuden ja laitteen toimivuuden kannalta kaikki toiminnot ja ohjelmat.

Opinnäytetyön aikana haastattelen Metos Ab Oy:n asiakkaita, joille laitekoulutusta on viime aikoina suoritettu, havainnoin henkilökohtaisesti laitekoulutusta sekä haastattelen Metos Ab Oy:n henkilökuntaa nykyisestä laitekoulutuksesta ja sen tasosta ja tavoitteista. Toimeksiannossa oli myös toivottu, että keskityn osittain laitekoulutuksen nykyiseen hinnoitteluun, sekä mitä asiakkaat olisivat valmiita koulutuksesta maksamaan lisäpalveluna. Palvelun hinnoittelu sekä sen tuottaminen lisäpalveluina ovat kuitenkin kattava osuus jo itsessään, joten keskityn tietoperustassani ja työssäni pääosin laitekoulutukseen, sen nykytasoon ja prosessin onnistumiseen kokonaisuudessa.

Laitekoulutuksen kehittämisideoita laadin haastattelujen saamien kyselyjen perusteella. Ennen koulutuksen kehittämistä on tärkeää tiedostaa, millaisella tasolla koulutus nykyään on sekä millaisia kokemuksia ja onnistumisia asiakkaan näkökulmasta koulutuksella on saatu aikaan. Asiakasyritysten vastausten kautta pystyn luomaan uusia näkö- ja lähestymiskulmia laitekoulutukseen ja sen onnistumiseen. En työssäni pyri luomaan uutta laitekoulutuskonseptia, vaan kehittämään puutteellisia yksityiskohtia, jotta asiakkaiden kokemukset paranevat ja mahdollisuuksien mukaan laitteiden käyttömahdollisuudet selviävät asiakkaille paremmin. Laitekoulutuksessa on tärkeää pitää koulutettavan henkilökunnan mielenkiintoa yllä, eikä nopeasti käydä laitteiden mahdollisuuksia läpi. Mahdollisuuksien mukaan tähän voisi olla keino esimerkiksi konkreettisesti demonstroida, millaisia lopputuloksia esimerkiksi yhdistelmäunien eri käyttöominaisuuksilla saadaan aikaan.

2 Metos Ab Oy yrityksenä – Historia sekä nykypäivä

Metos Ab Oy on perustettu vuonna 1922 nimellä Oy Metalliteos, ja sen perusti Aare Leikola yhtiökumppaneineen. Yrityksen ensimmäisinä konseptina oli metallituotteiden massatuotanto ja yrityksen ensimmäinen sarjavalmisteen tuote oli armeijalle valmistettavat metalliset Leijona napit. Tämän jälkeen yritys kouluttautui ruostumattoman metallin valmistamiseen, joka siihen aikaan oli uusi materiaali. Kyseisestä materiaalista ensimmäinen valmistettu ammattikeittiötuote oli pöytätasot. Tämän jälkeen ensimmäisen ammattikeittiöpaikan Metos Ab Oy valmisti Paimion parantolaan vuonna 1931. Kahdeksan vuotta myöhemmin, vuonna 1939 Metos Ab Oy tuotti ensimmäisen kaikkia ammattikeittölaitteita koskevan projektin Alkon Salmisaaren keittiöyksikköön. Myöhemmin 1940-luvulla sekä 1950-luvulla Metos Ab Oy:n tuotemerkki otettiin laajempaan käyttöön (1940) sekä yritys aloitti laitekoulutukset ympäri maata (1950). Metos Ab Oy:n tuotemerkin virallinen rekisteröinti kuitenkin tehtiin vasta vuonna 1960. Yksi Metos Ab Oy:n merkkipaaluja on vuonna 1956, jolloin yritys perusti ammattilaitteiden näyttelyn Yrjönkadulle. Tästä muutaman vuoden jälkeen yritys lähti nousuun, ja vuonna 1962 perustettiin Metos Ab Oy:n laitehuolto, sekä alueellisen myyntiverkosto. Vuosi 1965 oli historiallinen Metos Ab Oy:lle, jolloin yritys toi markkinoille Suomessa valmistetun ensimmäisen mikroaaltouunin, Metos Micronicin. Kaksi vuotta myöhemmin 1967 yritys rupesi keskittymään yhä enemmän ammattikeittölaitteisiin. 1970-luvulla Metos Ab Oy:n tuotanto siirrettiin Keravalle (1972), ja pari vuotta myöhemmin myös markkinointi, myynti sekä yrityksen hallinto siirtyi Keravalle (1976). Puhtaasti ammattikeittölaitteisiin Metos Ab Oy rupesi keskittymään vuonna 1983. Yrityksen voimakas kasvuvaihe sekä kansainvälistyminen tapahtui 1990-luvun lopulla ja tämän seurauksena syntyi Metos Ab Oy:n huoltoverkosto, jonka seurauksena Metos AB Oy:n kattava huoltoverkosto oli alan ainut toimija, joka omana yrityksenään pystyi tällaista tarjoamaan. Laajan toiminnan, kansainvälistymisen sekä sivupalveluiden tuottamisen tuloksena vuonna 2002 avattiin Keravalle Metos Center, joka oli Euroopan kattavin ammattikeittölaitteiden koulutus-, ja näyttelykeskus. (Metos 2018.)

Nykyään Metos Ab Oy on Suomen sekä Pohjoismaiden markkinajohtaja ammattikeittölaitteiden myynnissä. Lisäpalveluina yrityksellä on ammattikeittiöiden suunnittelu, laitekoulutukset sekä laitehuollot. Yritys esittää toimintansa laajuuden internetsivuillaan näin: ”Kattavan laitevalikoiman lisäksi pystymme tarjoamaan asiakkaillemme markkinoiden laajimman palvelupaketin. Keittiösuunnittelu, koulutus sekä huoltopalvelut takaavat sen, että asiakas saa täyden hyödyn tekemästään investoinnista.” (Metos 2018.)

Kun puhutaan yrityksestä Pohjoismaiden markkinajohtajana, on tärkeää, että palvelut ovat laajoja, laadukkaita ja kattavat useimpia osa-alueita. Tässä Metos Ab Oy on onnistunut mielestäni todella hyvin. Heidän kattavat palvelut takaavat Suomessa sijaitsevan keskusvaraston vuoksi nopeat toimitukset ja tämän lisäksi toimituksen yhteydessä suoritetaan laitteen asennus sekä asiakkaan halutessa vanhan laitteen kierrätys. Toimivaa myyntiverkostoa tukee erittäin laaja laitevalikoima sekä hyvä ammatillinen asiantuntemus. Tärkeänä osana toimintaa ja sen onnistumista ovat Metos Ab Oy:n laitteiden koulutukset. Kyseisiä laitekoulutuksia yritys järjestää joko Keravalla sijaitsevassa Metos Centerissä, tai vaihtoehtoisesti asiakkaiden luona järjestettävissä laitekoulutuksissa. Laitteiden turvallisuuden, toimivuuden sekä ympäristöystävällisen käytön takia on tärkeää, että yritys kouluttaa asiakkaat laajasti laitteiden toimintaan. Viimeisenä lisäpalveluna Metos Ab Oy suorittaa laitehuoltoja valtakunnallisesti: ”Alueelliset palvelukeskukset sekä yksittäiset huoltopisteemme takaavat nopean ja asiantuntevan huollon ja varaosapalvelut”. (Metos 2018). Laajan Suomessa tapahtuvan yritystoiminnan lisäksi Metos Ab Oy on kansainvälisesti suuri palvelujentuottaja, sillä yritys tuottaa kokonaispalveluja yhdeksässä eri maassa sekä on toimittanut ammattikeittiölaitteita yli 6000 laivakeittiöön eripuolilla maailmaa. (Metos 2018)

3 Kouluttaja, kouluttaminen ja koulutuksen onnistuminen

Nykyajan teknologian nopean kehityksen kannalta on äärimmäisen tärkeää, että keittiön kaltaisessa työympäristössä laitteet, niiden toiminnot ja oikeaoppinen käyttäminen tunnetaan. Laitteiden oikeaoppinen käyttäminen ja tuntemus myös vaikuttaa suuresti kalliiden laitteiden käyttöikään, ekologiseen, turvalliseen, ympäristöystävälliseen sekä taloudelliseen toimintaan ja onnistumiseen. Tämän takia uusien ammattikeittiölaitteiden hankinnan yhteydessä tapahtuva koulutus laitteiden käyttöön on äärimmäisen tärkeää. Kun puhutaan monien tuhansien eurojen hintaisista keittiölaitteista, sitä käsittelevän työntekijän tulee tietää miten laitteet toimivat ja miten niitä käsitellään taloudellisesti, ympäristöllisesti sekä ammatillisesti oikein. Oikeaoppisen kouluttumisen kautta työpaikalla tapahtuvat virheet vähenevät, loukkaantumisriski pienenee, ja laitteiden käyttöikä pitenee eikä aikaa kulu virheiden korjaamiseen. Nykyajan teknologian korkean tason takia uusissa ammattikeittiölaitteissa on huomattava määrä ominaisuuksia, jotka nopeuttavat ja helpottavat työtä, jos vain osaa hyödyntää näitä ominaisuuksia. Tähän ei riitä pelkkä yleistieto laitteista ja niiden ominaisuuksista, vaan yrityksellä tulee olla mahdollisuus saada laadukasta perehdytystä laitteisiin, jotta yleistieto laiteiden käytöstä vaihtuu oikeaoppiseen ammatilliseen tietämykseen. (Kangas, Hämäläinen. 2010, 1-4.)

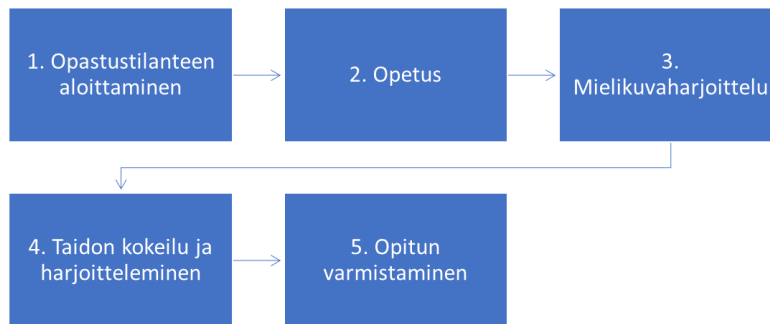
3.1 Koulutus yrityksissä

Mietittäessä onnistuvaa kouluttamista yrityksissä, koulutuksen lähtökohtana on kouluttajan ammattitaito ja motivaatio työhön. Ammattitaito ja motivaatio koulutukseen on kuitenkin perusedellytys, ja tämän lisäksi tarvitaan taito opettaa sekä saada ihmiset oppimaan asiat oikein ja nopeasti. Kouluttamistilaisuutta ei kannata käydä vain nopeasti läpi kertomalla ydinasiat, vaan kouluttajan tulee hyödyntää esimerkiksi laitteen ominaisuuksia, koulutusmateriaalia sekä konkreettisesti esittää toimintoja koulutuksen yhteydessä. Toisin sanoen, pelkkä puhuminen ei riitä, varsinkin kuin kyseessä on kalliit ja teknologian huipulla olevat ammattikeittiölaitteet. Kouluttajan tulee tiedostaa, millaisia tietoja ja taitoja hänen tulee opettaa, mihin tarkoitukseen, missä ajassa koulutus tapahtuu sekä mitkä ovat päätavoitteet koulutuksessa. Ammattikeittiölaitteiden koulutuksessa oppimista auttaa, jos kouluttajalla on mukanaan materiaaleja sekä keinoja kouluttaa tuotteiden toimivuutta käytännön esimerkeillä. Uusien laitteiden monet eri toiminnot nopeasti läpikäyden ei jää opetettavien muistiin, joten näyttämällä konkreettisesti miten laite toimii, on luultavasti suurempi hyöty kuin pelkkä asian esittäminen sanallisesti. (Kangas, Hämäläinen. 2010, 4-7.)

Onnistunutta kouluttamista tukee vahvasti tarkka ja aikataulutettu suunnitelma, mitä tehdä, miten tehdä, missä ajassa sekä kenelle. Kouluttajan on hyvä valmistautua koulutustilaisuuteen tiedostaen edellä mainitut asiat. Vaikka kouluttajalla on hyvä ammattitaito ja osaaminen työhönsä, on hyvä aina tiedostaa nämä asiat ennen koulutustilaisuuden alkamista. Koulutusohjelmat tulee olla yksilöllisiä, sillä niihin vaikuttavat koulutettava henkilökunta, laitteisto, johon henkilökuntaa koulutetaan sekä henkilökunnan nykyinen osaaminen. Tämän takia kouluttajalla tulee olla tarkka ohjelma koulutustilaisuudesta, miten koulutuksessa edetään ja mitä asioita painotetaan. Tarkka suunnitelma on hyödyksi niin kouluttajalla kuin koulutettavalle. Erityisesti laitteiden koulutuksessa kouluttamisen tulee edetä oikeassa järjestyksessä, hyödyntäen koulutusmateriaalia ja konkreettisia esimerkkejä. Myös suunnitelmaan sisältyvän aikataulun noudattaminen on tärkeää. Kouluttamistilaisuus voi edetä nopeastikin, mutta tällöin tilaisuuteen ja tuloksiin vaikuttaa se, miten aika hyödynnetään, toteutetaanko laitekoulutus yhdessä päivässä, vai jaetaanko koulutuskohteita tarpeen mukaan useammalle päivälle. Kouluttamisen tavoitteena kuitenkin on se, että koulutustilaisuuden jälkeen koulutettavat osaavat laitteen oikeaoppisen käytön, huollon ja sen ominaisuudet. (Kangas, Hämäläinen. 2010, 6-7)

Ammattikeittölaitteiden koulutuksesta, kuin myös yleisestä kouluttamisesta haastavaa tekee se, että koulutettavat yleensä ovat eri tasolla ammattitaidollisesti. Jotkut ovat ehkä käyttäneet laitetta ennen, kuin taas toisille voi koko oppimisympäristö olla uusi. Työntekijöiden vaihtuvuus myös lisää haastetta kouluttamiseen. Suurimpana ongelmana tässä on se, miten koulutus saadaan jatkumaan eteenpäin niin, että seuraavat työntekijät osaavat myös laitteiden oikeaoppisen käytön, sillä työntekijöiden vaihtuvuus hotelli- ja ravintolalalla on suuri.

Kuviossa 1 Kangas, Hämäläinen (2010, 15) esittämä prosessikaavio työnopastamisen kuvaamisesta viidellä askeleella. Prosessi alkaa opetustilanteen aloittamisesta konkreettisesti. Luonnollisesti tämä jatkuu suunnitellulla opetuksella tai koulutuksella suunnitelman mukaan. Opetuksen aikana, mikäli aika ja opetettava kohde sen sallii, olisi hyvä ottaa hieman mielikuvaharjoittelua opetuskohteeseen liittyen. Laitekoulutuksen kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi käydään mielikuvaharjoittelun kautta läpi yhdistelmäruuan käyttöominaisuuksia. Kevyen mielikuvaharjoittelun jälkeen olisi hyvä kokeilla juuri opetettuja asioita tai ajan puitteissa ainakin opetuksen ydinasioita. Esimerkiksi yhdistelmäruuan kouluttamisessa jokainen koulutettava voisi harjoitella miten uuniin syötetään informaatia, raaka-aineiden nimiä sekä kypsennysaikoja. Taidon kokeilun sekä harjoittelemisen jälkeen kouluttajan tulisi vielä tarkistaa, onko koulutettava ryhmä keskittynyt koulutukseen ja sisäistänyt koulutettavan asian. (Kangas, Hämäläinen. 2010, 15. Kuvio 2.)



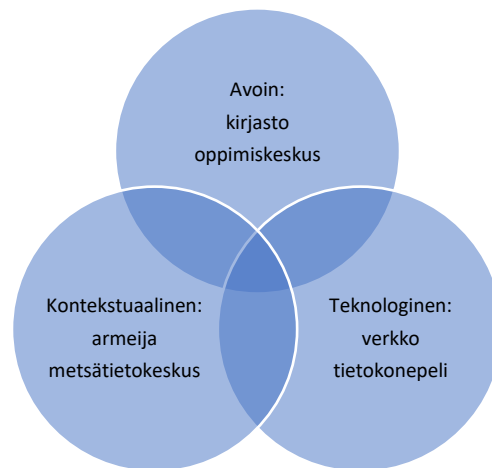
Kuvio 1. Työopastuksen viisi askelta Kangas, Hämäläinen (2010).

3.2 Ympäristön vaikutus koulutustilanteissa

Ympäristöllä on niin ikään tärkeä vaikutus koulutustilanteisiin yhtä paljon kuin kouluttajalla ja koulutettavilla. Mitä parempi koulutusympäristö, sitä paremmat mahdollisuudet kouluttamisella on onnistua. Koulutustilanteen ympäristö tulee siis valita tarkasti, jotta koulutusympäristö tukee parhaalla mahdollisella tavalla koulutusta. Metos Ab Oy järjestää koulutuksia Metos Center Keravalla, sekä mahdollisuuksien mukaan yritysasiakkaan omissa tiloissa. Metos Center Keravalla on erittäin laaja valikoima laitteita esillä, jolloin koulutuksia voidaan järjestää esimerkiksi pienissä ryhmissä useammalle laitteelle saman päivän aikana. Yritysasiakkaan tiloissa tapahtuva koulutus korostaa taas sitä, miten yrityksen tilat soveltuvat laitteiston käyttämiseen ja mitä asioita työpaikalla pitää ottaa huomioon laitteen oikeaoppisen käytön kannalta. Tällöin kouluttaminen on täsmällisempää. Asiakkaan omissa tiloissa tapahtuva koulutus ottaa huomioon ympäristön vaikutuksen paremmin.

Kuviossa 2 esitetään eri oppimisympäristöt Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, Särkkä (2007, 28-31) perusteella. Oppimisympäristöt jaetaan kolmeen eri perustyyppiin. Näitä perustyyppisiä ovat kontekstuaalinen, teknologinen sekä avoin oppimisympäristö. Kontekstuaalisessa oppimisympäristössä on usein suljettu ympäristö, jossa kouluttaminen perustuu ennalta määriteltyihin sisältöihin tai tarkkoihin koulutusohjelmiin perustuviin kouluttamisiin. Teknologinen ympäristö perustuu teknologian kautta tapahtuvaan koulutukseen, kuten esimerkiksi internetin tai tietokonepelien kautta tapahtuvaan koulutukseen. Avoimessa oppimisympäristössä sen sijaan on mahdollisuus käyttää resursseja sekä aikatauluja oman halun mukaan. (Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, Särkkä. 2007, 28-31)

Kuviossa 2 määritellään siis kolme eri oppimisympäristön perustyyppiä, sekä esimerkit niistä. Näiden kolmen perustyyppin lisäksi on ympäristöjä, joissa yhdistyvät eri perustyyppit. Avoimen sekä kontekstuaalisen ympäristön esimerkkejä ovat työpaikka sekä metsä, missä asioiden oppimista ei ole rajoitettu tai ennalta suunniteltu, ja ne ovat realistisia oppimisympäristöjä. Avoimen sekä teknologisen ympäristön hyviä esimerkkejä ovat tietoverkkopalvelut sekä avoimet verkkopalvelut. Teknologisen sekä kontekstuaalisen ympäristön esimerkkejä ovat simulaattorit sekä esimerkiksi metsänhoitopeli, jotka simuloivat reaali maailman tapahtumia ja niitä harjoitetaan niihin kuuluvissa paikoissa. (Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, Särkkä. 2007, 28-31)



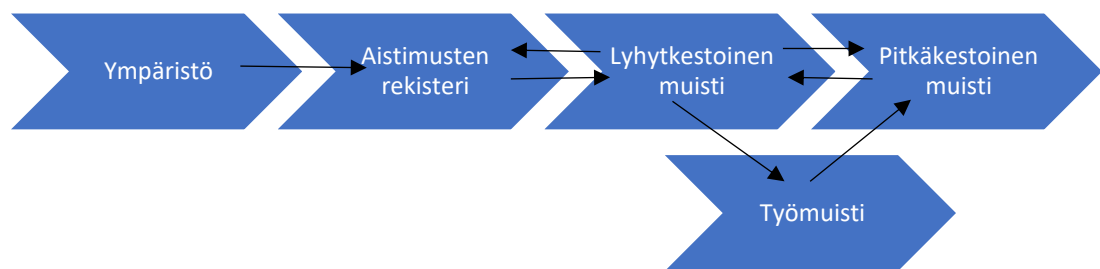
Kuvio 2. Oppimista tukevat ympäristöt Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, Särkkä (2007) mukaillen.

Kuvioon 2 viitaten Metos Ab Oy tarjoaa kahta erialaista oppimisympäristöä. Nämä kaksi oppimisympäristöä ovat avoin ympäristö, sekä kontekstuaalinen ja avoin ympäristö. Metos Center Keravan avoimessa ympäristössä on mahdollisuus kouluttaa useimpiin laitteisiin saman aikaisesti, helpommin esillä olevilla laitteilla. Asiakkaan tiloissa tapahtuvassa kontekstuaalisessa sekä avoimessa ympäristössä kouluttaminen tapahtuu taas yrityksen tilojen sekä ajan puitteissa, parantaen käytön havainnointia sekä tarjoamalla hieman täsmällisempää laitekoulutusta jokapäiväiseen toimintaan.

Oppimisympäristön vaikutus on siis tiloista riippumatta tärkeä, ja käytettävät tilat tulee suunnitella oikein kouluttajan, koulutettavan sekä koulutusaiheen kannalta. Oppimista tukevat ympäristöt määrittelevät ympäristöjen vaikutuksia seuraavasti: "Oppimisympäristö voi myös ohjata ja kontrolloida käyttäytymistä. Esimerkiksi pihatie "oppimisympäristönä" kontrolloi silloin, kun tielle on asetettu töyssy, joka pakottaa autoilijaa hidastamaan". (Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, Särkkä. 2007, 45.)

Tämän takia on äärimmäisen tärkeää, että laitekoulutukseen määritelty paikka on tarkoin harkittu. Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, Särkkä (2007, 46) mukaan ”käytännössä ihmisen oppimisessa on kyse siitä, kuinka hyvin opetettava prosessoii opittua”. Eli toisin sanoen kuinka hyvin asioita valikoidaan, havaitaan, tulkitaan sekä muistetaan ympäristöstä saatua tietoa, sekä miten hyvin sitä muokataan eteenpäin. Ympäristön ja oppimisen välinen suhde on parhaimmillaan, kun oppimisympäristöstä saatava informaatio tukee yksilön oppimista. Oikeanlainen oppimisympäristö kuitenkin toimii kognitiivisen psykologian näkökulmasta ihmisen parhaana oppimisen lähteenä ja perustana. Toimivan oppimisympäristön tarkoitus onkin ”tukea aistimusten rekisteröinnin vaiheessa ihmisen tarkkaavaisuuden suuntaamista ja aktiivista etsimistä”. (Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, Särkkä. 2007, 46)

Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, Särkkä (2007, 46) määrittelee alapuolella olevan kuvion 3 kautta esitetty oppiminen seuraavasti: ”Oppimista tapahtuu siirtämällä työmuistin avulla lyhytkestoiseen muistiin kertynyttä informaatiota pitkäkestoiseen muistiin. Työmuistin työskentelyä tukevan ympäristön voisi näin ajatella hyödyntävän esim. mielessä toistamista, vertailua odotuksiin sekä ajatusten erittelyä. Pitkäkestoisen muistin toimintaa tukeva oppimisympäristö sisältää mm. tiedon hakemiseen, liittämiseen sekä rakenteiden muuttamista tukevia elementtejä. (vrt. Leino & Leino 1995, 49)”. (Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, Särkkä. 2007, 46)



Kuvio 3. Ihminen informaation prosessoijana Leino & Leino (1995), Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, Särkkä (2007).

Oppimisympäristön suunnittelussa tulee aina ottaa huomioon kohderyhmä, koulutuksen tavoitteet sekä miten ympäristöä pystytään hyödyntämään kouluttamisessa. Tällöin koulutus suunnitelmassa tulee käyttää tarkkaa ohjeistukseen sekä vaiheistukseen perustuvaa mallia, jossa oppimiskäsitys perustuu nimenomaan ympäristöstä saataviin ärsykkeisiin sekä oppimista ohjailevaan vaikutukseen. Tätä kutsutaan behavioristiseksi oppimiskäsitykseksi. (Manninen, Burman, Koivunen, Kuittinen, Luukannel, Passi, Särkkä. 2007, 110-111)

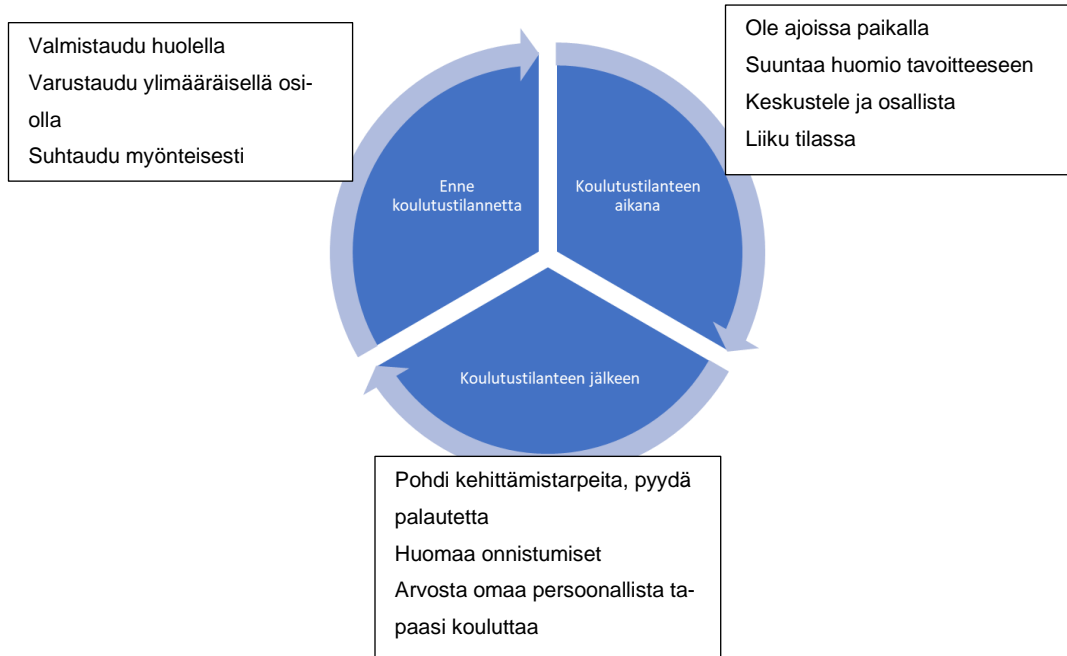
3.3 Vuorovaikutus koulutustilanteissa

Kouluttajan ensisijainen tehtävä on edesauttaa koulutettavien henkilöiden oppimisen edistäminen. Kouluttajan ei tule pitää työtään esiintymisenä, vaan koulutustilanteissa tulisi vahvasti olla mukana vuorovaikutus koulutettaviin henkilöihin. Liiallinen oman esiintymisen huomioiminen sekä monologin pitäminen ei yleensä käynnistä vuorovaikutustilannetta, jolloin oppinen saattaa olla vähäisempää. Kouluttajan tulee aktiivisesti koittaa luoda vuorovaikutustilanteita, jotta kouluttaminen pysyy mielenkiintoisena sekä koulutettavat aktiivisesti koulutustilanteessa mukana. Onnistuneen vuorovaikutuksen kautta pystytään luomaan tilanteita, jolloin koulutettavat pääsevät koulutukseen paremmin mukaan ja mahdollisesti luovat uusia polkuja ja mahdollisuuksia koulutettavan laitteen käyttömahdollisuuksiin ja perspektiiveihin. Kouluttajan tulee myös tietoisesti laittaa itsensä syrjään sekä unohtaa itsensä, luodakseen koulutettaville mielikuvan, että heillä on mahdollisuus osallistua konkreettisesti koulutukseen sekä luoda uusia näkökulmia koulutustilanteeseen. Kouluttajan tulee kuitenkin pysyä ennalta suunnitellussa tavoitteissa mitä hänen tulee kouluttaa ja missä ajassa, mutta pyrkiä hyödyntämään koulutettavaa henkilökuntaa mahdollisimman laajasti. (Kupias, Koski. 2012, 133-162)

Hyvin järjestetty vuorovaikutus koulutustilanteessa myös helpottaa kouluttajan jännitystä, sillä huomio ei kiinnity pelkästään siihen mitä hän puhuu, vaan tilanne helpottuu ja koulutuksesta saattaa tulla hieman ”rennompaa”, kun koulutukseen osallistuu konkreettisesti muutkin kuin itse kouluttaja. Onnistunut vuorovaikutus mahdollistaakin yhteyden kouluttajan sekä koulutettavien välille, ja tällöin pystytään luomaan eri mielipiteisiin ja osaamisiin perustuvia koulutusratkaisuja. On myös tärkeää koulutettavan henkilökunnan puolesta tuoda esille omia mielipiteitä ja kokemuksia, jolloin koulutustilanne ei ole vain kouluttajan yksin puhumista ja tämän takia ei painaudu koulutettavien henkilöiden mieleen. Niin kouluttajan kuin koulutettavien tulee tietoisesti ottaa informaatiota ja käytötapoja vastaan parhaan mahdollisen vuorovaikutuksen saamiseksi, ja tämän kautta onnistuneen koulutus- ja oppimistilanteen luomiseksi. (Kupias, Koski. 2012, 133-162)

Kuviossa 4 koulutustilanne sekä sen kehittäminen alkaa siitä, että kouluttajan tulee valmistautua huolella koulutustilanteeseen, suhtautua siihen positiivisesti sekä varautua mahdollisesti ylimääräisellä koulutusosioilla. Koulutustilanteen alkaessa kouluttajan tulee olla hyvissä ajoin paikalla, jotta kouluttajalla on aikaa tutustua ympäristöön ja sen mahdollisuuksiin. Tässä vaiheessa kouluttajalla tulisi olla jo selkeä tavoite mielessään koulutuksen suhteen sekä jos mahdollista, koulutusta edesauttaa kevyt keskustelu ja mielipiteiden vaihto koulutettavien kanssa. Koulutustilanteen päättyessä ja sen jälkeen kouluttajan olisi

hyvä saada palaute tapahtuneesta koulutuksesta, jotta kouluttaja voi pohtia miten hän onnistui sekä mitä kehitettävää hänellä on. Positiivisen tai negatiivisen palautteen kautta kouluttaja pystyy keskittymään seuraavalla kerralla enemmän omaan koulutustyyliinsä sekä koulutustapoihinsa. (Kupias, Koski. 2012, 158)



Kuvio 4. Hyvä kouluttaja Kupias, Koski (2012) mukaillen.

3.4 Ergonominen keittiö ja keittiölaitetuntemus

Kun puhutaan ammattikeittiön ergonomisesta työskentelystä, määritteellä tarkoitetaan terveellistä sekä turvallista työskentelyä, ammattikeittiölaitteiden tuntemusta sekä mahdollisten apuvälineiden käyttöä, jolla tavoitellaan mahdollisimman pientä työkuormitusta. Ravintola-alalla hyvä ergonomia on äärimmäisen tärkeää, sillä työ on monipuolista ja raskasta, joka saattaa vääriä työtapoja käyttäen rasittaa elimistöä erittäin paljon. Hyvällä työergonomialla pystytään edistämään turvallista työskentelyä, terveenä pysymistä, henkistä ja fyysistä hyvinvointia sekä työkykyisenä pysymistä. Työergonomia tavoitteena onkin saada työtehtävät sujuviksi ja fyysisesti helpoiksi, turvallisiksi sekä saada mahdollisimman vähäinen fyysinen kuormitus työstä. Tämä vaikuttaa vahvasti työn laatuun ja tuloksellisuuteen. Ravintolatyössä on monta fyysisesti ja henkisesti kuormittavaa tekijää. Näitä tekijöitä ovat pitkät seisoma-ajat, liikkuminen sekä käveleminen, painavien tuotteiden nostaminen ja liikuttaminen, korkeat ja vaihtelevat lämpötilat, äärimmäisen kuumat työvälineet sekä melkein aina ravintoloissa vallitseva kiire. Nämä kaikki ergonomiaa kuormittavat tekijät yhdessä saattavat johtaa vakaviin työtapaturmiin, työkyvyttömyyteen sekä henkisesti ja

fyysisesti liian kuormittavaan työhön tai tyytymättömyyteen työssä. (Espo, Blomqvist. 2010, 1)

Laadukas ja onnistunut työergonomia lähtee keittiön suunnittelusta ja hankittavista ammattikeittiölaitteista. Suunnitteluvaiheessa tulee huomioida työtasot, tilat, hankittava laitteisto, laitteiden käyttömahdollisuudet sekä tarvittavat tilat niille, valmistettavat ruokamäärät, henkilökunnan sekä asiakaspaikkojen määrät, varastointitilat sekä esteetön ja helppo kulku ravintolan tiloissa. Suunnittelun sekä perustamisen tai ravintolan rakentamisen jälkeen nämä muutokset ja korjaukset tulevat erittäin kalliiksi ja useimmissa tilanteissa jopa mahdottomiksi. Keittiön suunnittelun aikana parhaan mahdollisen työergonomia saavuttamiseksi onkin erittäin tärkeää käydä suunnittelua sekä tiloja ja tilojen käyttöä läpi myös tulevan henkilökunnan kanssa. Suunnitteluvaiheessa on hyvä saada mielipiteitä henkilöiltä, jotka yleisesti tulee tiloissa työskentelemään päivittäin. Suunnitteluvaiheessa on myös erittäin tärkeää käydä läpi tulevaa laitteisto ja niiden käyttötarkoituksia, millaiset uunit, liedet, työtasot, parilat, kippikattilat sekä vastaavat laitteet ovat tarpeellisia sekä käytännöllisiä keittiössä. Esimerkiksi onko keittiössä tarve korkeaa lämpöä hohkaavalle kiviliedelle, vai onko kannattavaa hankkia vähemmän lämpöä hohkaavat induktioliedet. Näihin asioihin vaikuttaa ravintolan konsepti, valmistettavat ruokamäärät, tilat sekä tilojen toimivuus ja turvallisuus. (Espo, Blomqvist. 2010, 2-12)

Hyvin toimivaksi ja toimivuudeltaan turvalliseksi suunniteltu keittiö ei silti riitä takaamaan näitä asioita. Toimivan ja turvallisen keittiön lisäksi tulee esimiehen sekä työntekijän henkilökohtaisesti huolehtia työergonomiasta vaikuttavista asioista. Esimiehen puolelta näitä asioita ovat muun muassa turvallisen työskentelyn valvominen, turvallisten laitteiden hankinta sekä ylläpito, omavalvontajärjestelmät, sopivat työvaatetus sekä riittävä opastus ja perehdyttäminen keittiötyössä. Työntekijän itse tulee valvoa myös näitä asioita, sekä ottaa huomioon omat työskentelytavat, apuvälineiden käyttö, avun pyytäminen esimerkiksi raskaita tuotteita nostaessa, riittävä ruokailu, veden juominen sekä elimistön ylläpito vapaa-ajalla. (Espo, Blomqvist. 2010, 2-12)

Turvallinen keittiötyöskentely kattaa siis suuren määrän siihen vaikuttavia asioita. Raskaat kuormat, kuumat laitteet ja tuotteet, pitkät seisoma-ajat sekä liikkuminen, pitkät ja vaativat työvuorot sekä vaarallisten ammattikeittiölaitteiden käyttöä tulee huomioida jatkuvasti työtä tehdessä. Työntekijän hyvinvointi sekä laadukas työjälki ovat kuitenkin niitä tärkeimpiä asioita työtä tehdessä. Tämän takia keittiöergonomia tulee olla hyvä ja keittiön tulee olla suunniteltu mahdollisimman turvalliseksi sekä henkistä ja fyysistä kuormitusta alentavaksi, ja tähän vaikuttaa suuresti ammattikeittiölaitteiden tuntemus ja turvallinen käyttö. (Espo, Blomqvist. 2010, 2-12)

4 Metos Ab Oy laitekoulutus

Nykyajan teknologian nopean kehittymisen sekä laitteiston laajojen käyttömahdollisuuksien takia on erittäin tärkeää, että laadukkaat laitteet ja niiden käyttömahdollisuudet koulutetaan oikein ja perusteellisesti. Onnistunut laitekoulutus sekä laitteiden käyttö myös takaa turvallisuuden keittiöissä, laitteiden pisimmän mahdollisen elinkaaren, taloudellisen sekä ympäristöystävällisen toiminnan. Internetsivuillaan Metos Ab Oy ilmaisee laitekoulutuksen tärkeyden seuraavasti: ”Koulutuksen tehtävänä on varmistaa, että asiakas saa täyden hyödyn hankkimistaan laitteista. Tehokkaasti, taloudellisesti, turvallisesti ja ympäristöystävällisesti toimiva ammattikeittiö on yhteinen tavoitteemme. Monipuoliset, nykyaikaiset ja helppokäyttöiset Metos-ammattikeittiölaitteet avaavat sinulle uusia mahdollisuuksia laadukkaaseen ja taloudellisesti tehokkaaseen ammattikeittiötyöskentelyyn, joka näkyy asiakkaan lautaselle asti. Jotta tämä toteutuisi käytännössä, avainasemassa on henkilöstön osaaminen”. (Metos 2018)

Laitekoulutusten lisäksi Metos tarjoaa Vimeo.com-suoratoistopalvelun kautta erittäin laajan valikoiman opettamisvideoita ammattikeittiölaitteiden käytöstä. Koulutusvideoissa esitetään laajasti laitteiden eri käyttömahdollisuuksien toiminnot perustoiminnoista puhdistamiseen asti. Metoksen sivustolla olevan linkin kautta pääsee tutustumaan laajasti laitteiden käyttöominaisuuksiin. Tämän lisäksi Metos tarjoaa mahdollisuuden puhelinpalvelun kautta tapahtuvalle koulutukselle. Puhelinpalvelun kautta tapahtuva laitekoulutus on pääsääntöisesti nopeaa koulutusta, mutta laajemmassa koulutuksessa puhelinpalvelu ei ole parhain mahdollinen tapa. On silti tärkeää, että tällainenkin mahdollisuus on tarjolla. (Metos 2018)

4.1 Metoksen laitevalikoima

Kuumassa, kuormittavassa sekä haastavassa työympäristössä työskentely vaatii tarkkaa laitteiden tuntemusta ja osaavaa käyttöä turvallisen työskentelyn takaamiseksi. On äärimmäisen tärkeää, että kalliiden laitteiden käyttö koulutetaan sekä osataan mahdollisimman hyvin. Terävät, painavat, kuumat sekä kalliit ammattikeittiön työvälineet sekä laitteet ja eri työvaiheet tulee hahmottaa jatkuvasti työnantajat ja työntekijän puolesta. Hankittaessa laitteistoa ammattikeittiöön, pitää ottaa huomioon niiden käyttömahdollisuudet, vaaratekijät, tarvittavat työtilat sekä niiden tarpeellisuus. Tähän vaikuttaa suuresti laitteiden valmistajan ja toimittajan ammatillinen osaaminen sekä tietämys laitteista ja niiden käyttömahdollisuuksista. Turvallisen, ergonomisen ja taloudellisen työskentelyn pohjana on laitteiden tuntemus sekä niiden oikeaoppinen käyttäminen ja tämän takaa asiantunteva ja ammatillisesti kattava laitekoulutus. (Metos 2018)

Metos Ab Oy:llä on äärimmäisen kattava ja laaja valikoima ammattikeittiölaitteita. Normaalien ammattikeittiölaitteiden kuten kuttereiden, uunien, yleiskoneiden, liesienkuorima-, ja leikkelekoneiden lisäksi heillä on kattava valikoima ruoan jakeluun sekä kuljetukseen liittyviä välineitä, kylmäsäilytys ja jäähdytysvälineitä, kahvilaitteita, baarilaitteita, astianperuskoneita, omavalvontavälineitä, keittiökalusteita sekä pesulaitteita. Metos Ab Oy:n ammattikeittiölaitteet, välineet sekä toiminta on siis huomioitu erittäin laajasti suunnittelusta laite-toimituksiin sekä huoltoihin. Käytännössä asiakas voi siis tilata Metos Ab Oy:ltä keittiön suunnittelun, keittiölaitteet, välineet sekä kalusteet, laitekoulutuksen sekä laitehuollot, eli kokonaisuudessaan koko keittiön siihen lisäksi luettavat lisäpalvelut sekä huoltopalvelut. Laitteita ja välineitä löytyy myös eri hintaluokista. Keittiökalusteista on mahdollisuus valita Metos Classic tuotteita sekä vaihtoehtoisesti Metos Proff-tuotteita. Nämä kaksi tuotesarjaa eroavat toisistaan muun muassa laitetoimintolaajuuksissa, käytännöllisyydessä, laadullisuudessa sekä käyttömahdollisuuksissa. Keittiölaitteista esimerkkinä uunit, joita niitäkin löytyy 12 eri kategoriasta. Kategoriat sisältävät muun muassa yhdistelmäuunit, leivinuunit, puuhiiliuunit, savustin-uunit sekä kiertoilmauunit. Esimerkiksi yhdistelmäuunien kategoriasta hinnat vaihtelevat uunien koon ja käyttömahdollisuuksien mukaan 3000 euron ja 30 000 euron välillä. Valikoima on siis äärimmäisen kattava ja vaihteleva toimintomahdollisuuksien, käyttömahdollisuuksien, kokojen sekä käyttötarkoituksen mukaan. Haastatellesani Metos Ab Oy:n kehityspäällikköä Janne Tirkkosta, selvisi että ainakin laitekoulutusten osalta yrityksen lippulaiva tuotteita ovat yhdistelmäuunit sekä astianpesujärjestelmät kokonaisuudessaan. Kuitenkin laajan toiminnan ja yrityksen laajuuden takia Metos Ab Oy pyrkii myymään ja luomaan kokonaisvaltaisia keittiöitä lisäpalveluineen asiakkailleen, mutta toimittaa myös huomattavasti yksittäisiä laitteita. (Metos 2018)

4.2 Metoksen laitekoulutuksen nykytila

Metos Ab Oy:n laitekoulutukseen on luotu selkeä ja toimiva rakenne. Laitekoulutusmahdollisuudet ovat monipuoliset ja niiden tulokset ovat olleet erittäin hyviä yrityksessä. (Metos Ab Oy kehityspäällikkö Janne Tirkkonen)

Haastattelin Metos Ab Oy:n kehityspäällikköä Janne Tirkkosta, ja hän avasi laitekoulutuksen mahdollisuuksia sekä toimivuutta seuraavasti. Yrityksessä toimii kolme vakituista laitekouluttajaa, jotka pääsääntöisesti hoitavat laitekoulutukset. Tämän lisäksi heillä on käytettävissään kaksi ”extra” laitekouluttajaa, jotka hoitavat koulutuksia tunti työnä. Vakituista laitekouluttajista kaksi toimii Keravalla, sekä yksi kouluttaja Kuopiossa. Kaikki kolme laitekouluttajaa tekevät kouluttamistyötä ympäri Suomea, huomioiden alueet niin, että esimerkiksi Keravan laitekouluttajat eivät kouluta Leppävirralla tai Kuopion alueella, eikä

Kuopion alueen laitekouluttaja kouluta Uudellamaalla. (Metos Ab Oy kehityspäällikkö Janne Tirkkonen)

Kuviossa 5 Metos Ab Oy:n kehityspäällikkö Janne Tirkkosen haastattelusta saatu kaavio laitekoulutuksen prosessiin. Laitekoulutuksen prosessi alkaa aluevastaavasta. Aluevastaavalle tulee tilauspyyntö laitekoulutuksesta ja tämän jälkeen aluevastaava hoitaa laitekoulutuksen tilausvahvistuksen asiakkaalle sekä kouluttajalle. Tämän jälkeen kouluttaja on yhteistyössä laiteasentajan kanssa, jonka jälkeen laitekouluttaja sopii sopivan ajankohdan koulutettavan asiakkaan tarpeen ja aikataulun mukaan. Asiakkaallaan on mahdollisuus aina tuotehankinnan yhteydessä laitekoulutukseen. Pääsääntöisesti yksi tai useampi laite pyritään kouluttamaan keskimäärin kahden tunnin aikana, jonka jälkeen laitteen käyttö tulisi olla selkää asiakkaalle. Suurempien laitemäärien tai kokonaisen keittiön laitteistoon kouluttamiseen varataan yleensä tilanteesta riippuen yksi tai kaksi työpäivää. (Metos Ab Oy kehityspäällikkö Janne Tirkkonen)



Kuvio 5. (Metos Ab Oy kehityspäällikkö Janne Tirkkonen)

Ennen suoritettavaa laitekoulutusta kouluttajan tulee hahmottaa asiakkaan tarpeet koulutuksesta, sekä kouluttajalla tulee olla selkeä tilannekuva mitä laitteita koulutetaan, kenelle niitä koulutetaan sekä mikä on asiakkaan päivittäinen käyttötarve. Laajemman koulutuksen yhteydessä on mahdollisuus käydä läpi keittiö prosesseja, asiakkaan tarpeen sekä tehdyn laitekoulutustarjouksen perusteella. Tähän on olemassa myös vaihtoehtoisesti kolmivaiheinen koulutus, joka järjestetään vain sopimuksen mukaan isoimmille koulutuskohteille. Laitekoulutukset pyritään järjestämään aina pääsääntöisesti asiakkaan kohteessa, jolloin koulutuksen yhteydessä pystytään huomioimaan asiakkaan yrityksen tilat sekä laitteiden toimivuus käytännössä asiakkaan omien tilojen puitteissa. Pienempi osa koulutuksista järjestetään Metos Center Keravalla sekä Sorsakoskella sijaitsevassa pienemmässä koulutuskeskuksessa. Pohjois-Suomessa laitekouluttajan työ eroaa sillä, että hän hoitaa myös yrityksen laitteiston myynnin. Tähän on syynä vähäisten kohteiden kouluttaminen,

jolloin saadaan karsittua kuluja sekä koulutukseen että matkustamiseen käytettyä aikaa yhdistämällä laitemyyjän työ koulutukseen. Perinteiseen asiakkaan kohteessa tapahtuvaan laitekoulutukseen on myös kolmivaiheisen koulutuksen lisäksi laajempi vaihtoehto tarjolla uudistuskohteisiin sekä täysin uusiin keittiöihin. Tässä koulutusvaihtoehdossa asiakasyrityksen henkilökunta matkustaa Keravalle mahdollisesti jopa viikoksi, jos asiakkaan omassa keittiössä toimiminen ei ole vielä mahdollista esimerkiksi lykkääntyneiden rakennustöiden takia. Tällöin laitekoulutus hoidetaan mahdollisimman kattavasti Metos Centerin tiloissa. Tällöin heillä on mahdollisuus tutustua laitteistoon, hoitaa ravintolan annosten esivalmistelut sekä tuotetestaamiset Metos Centerissä Keravalla, joka takaa hyvän valmistautumisen sekä tuotteiden valmistamisen avaamispäivään mennessä. Normaalien laitekoulutusten määrä Metos Ab Oy:ssä vaihtelee kuukaudessa 50-100 koulutuksen välillä ja vuositasolla koulutuksia järjestetään keskimäärin 1000 kertaa. Lokakuussa 2018 laitekoulutuksia järjestettiin 83 kertaa. (Metos Ab Oy kehityspäällikkö Janne Tirkkonen)

Konkreettista laitekoulutusta tukee Vimeo.com suoratoistopalvelusta löytyvät laitekoulutusvideot, joita on erittäin laaja määrä ja ne kattavat useimmat toiminnot laitteissa, käyttäen apua havainnointia esimerkiksi tuotteiden valmistuksen sekä kypsennyksen kautta. Tämän lisäksi Metos Ab Oy:llä on laitekoulutuksen päivystyspuhelin sekä sähköposti, johon asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä nopeimmissa laitekoulutusasioissa. Päivystyspuhelin on pääsääntöisesti hätätilanteita varten, jos asiakas esimerkiksi tarvitsee pikaista apua laitteen käyttöön. Päivystyspuhelin yrityksessä hoitaa yksi vakituisista laitekouluttajista viikon ajan, jonka jälkeen päivystysvuoro vaihtuu seuraavalle kouluttajalle. Suurimpana haasteena päivystyspuhelimien sekä sähköpostiin ilmeni ajan siihen käytettävä aika. Päivystysviikolla toimivan laitekouluttajan aikaa sähköpostien purkamiseen kuuluu keskimäärin kaksi päivää, joka vie liikaa aikaa laitekouluttajalta. (Metos Ab Oy kehityspäällikkö Janne Tirkkonen)

Laitekoulutuksen onnistumista ja sen seuranta Metos Ab Oy tekee melko suppeasti. Yleisin käytäntö laitekoulutuksen seurannalle heillä on Webropol-internetkysely, joka hoidetaan sähköisesti asiakkaalle laitekoulutuksen jälkeen. Webropol-internetkyselyn kautta asiakkaalla on mahdollisuus siis vastata koulutuksen onnistumiseen sekä siihen liittyviin asioihin sähköisesti, ja tämän kautta Metos Ab Oy on saanut hyvät tulokset onnistumisistaan laitekoulutuksissa. Muita seurannan mittareita Metos Ab Oy:llä on taloustutkimukset, koulutusmäärät, ulkoisten koulutusten seuranta sekä maksulliset konsultoinnit. (Metos Ab Oy kehityspäällikkö Janne Tirkkonen)

4.3 Suorittavien laitekoulutusten havainnoinnit

Työn tarkoituksena on perehtyä Metoksen nykyiseen laitekoulutuksen tasoon sekä mitä itse koulutuksissa tapahtuu. Laitekoulutushavainnointeja on tarkoitus suorittaa kolme, julkiselta puolelta kaksi koulutuskohdetta sekä yksityiseltä puolelta yksi koulutuskohde. Tällöin saan hieman kuvaa siitä, millä tavalla koulutukset mahdollisesti eroavat toisistaan, ja onko julkisella ja yksityisellä puolella erilaisia haasteita koulutukseen liittyen. Havainnoiden laitekoulutuksia konkreettisesti saan myös tarkan tiedon siitä, millä tasolla koulutukset nykyään ovat. Laitekoulutuksen havainnoinnilla tarkoitan käytännössä sitä, että menen paikan päälle seuraamaan kouluttamista, ottamalla muistiinpanoja sekä seuraamalla ennalta mietittyihin koulutuksen osa-alueisiin kuten kouluttajan ammattitaitoon tai kuinka kattavasti kouluttaja keskittyy tiettyihin laitteisiin ja niiden toimintoihin.

Toinen koulutuspäivistä suoritettiin Espoossa, ja asiakkaan olivat julkiselta puolelta kahden eri päiväkodin keittiöhenkilökunta, Painiityn päiväkodista sekä Jupperin päiväkodista. Toinen koulutuspäivä sijoittui yksityisen puoleen ja asiakkaana oli ketjuravintola ABC Utin keittiöhenkilökunta. Koulutuspäivät erosivat toisistaan huomattavasti, ja nostivat hyviä huomioita esiin kuinka paljon julkinen ja yksityinen puoli eroaa toisistaan.

4.4 Jupperin sekä Painiityn päiväkotit Espoo

Ensimmäisessä laitekoulutuspäivässä menin kouluttajan mukaan Jupperin sekä Painiityn päiväkoteihin Espooseen. Asiakkaan toimipaikat olivat julkisia toimijoita, ja molempiin kohteisiin koulutettiin samat laitteet. Näitä laitteita olivat combimaster+-yhdistelmäuunit, kylmäsäilytyskaapit, kuputiskikone, vihannesleikkuri, mikroaaltouuni, liesi sekä lämpösäilytykseen sekä kuljetukseen tarkoitettu lämpövaunu. Kyseisissä kohteissa asiakkaan tarve laitteiden käytölle oli lähinnä ruoan kuumentaminen, sillä kyseisiin julkisen puolen toimipaikkoihin ruoat tulivat valmiiksi kypsennettyinä keskuskeittiöltä.

Molempiin koulutuksiin oli varattu aikaa kaksi tuntia. Molemmissa koulutuksissa oli myös sama koulutusrakenne, joka oli mielestäni hyvin hoidettu. Tämä kertoi myös siitä, että koulutuksia oli suunniteltu jollain tasolla etukäteen. Koulutus alkoi combimaster+-uunin kouluttamisella, ja tästä edettiin sitten kuputiskikoneen kautta helpommin koulutettaviin laitteisiin. Kokonaisuutena koulutukset sujuivat hyvin ja niissä näkyi selkeää ammattitaitoa ja ennakkoon suunniteltu koulutusjärjestys. Koulutuksen rakennetta oli selkeästi suunniteltu ja se toteutettiin hyvin. Laitteiden kannalta käytiin läpi kaikki tarpeellinen, ja tässä painottui selkeästi asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen. Laitteiden peruskäyttöominaisuudet, puhdistus, turvallisuus sekä oikeaoppinen käyttäminen esitettiin sekä perusteltiin hyvin, ja asiakkaat olivat koulutuksessa aktiivisesti mukana sekä kyselivät paljon kysymyksiä, jolloin

koulutuksessa oli selkeä vuorovaikutus. Asiakkaan osallistaminen käytännön kautta esite-tyissä laitteiden toiminnoissa kuitenkin jäi vähäiselle. Muutamia ”nippelitietoja” sekä lait-teen teknisiä tietoja jäi asiakkaalle epäselväksi, mutta tämänkin kouluttaja hoiti jälkeen päin tarvittavalla materiaalilla. Koulutukset sujuivat siis hyvin ja ammattitasoisesti, ja mi-tään suurempaa virhettä tai tietämättömyyttä ei tullut esille.

4.5 ABC-Utti

Toisessa laitekoulutuspäivässä lähdettiin Uttiin kouluttamaan ABC-liikenneaseman keit-tiön henkilökuntaa uusiin laitteisiin. Tällä kertaa asiakaskohde oli yksityisen puolen ravin-tolaketju, joten asiakkaan tarpeet eroavat koulutuksessa suuresti. Saapuessa kohteeseen, remontti asiakkaan tiloissa oli täydellisen kesken. Tämä tuotti suuria haasteita laitekoulu-tuksiin, sillä suurimmassa osassa laitteita ei vielä ollut sähköä tai vettä, sekä rakennus-henkilökuntaa ja rakennustavaraa oli lähestulkoon koko keittiö täynnä. Kohteessa oli tar-koitus kouluttaa combimaster+ yhdistelmäuuni, SCC-yhdistelmäuuni (selfcookingcenter), tunnelitiskikone, liesi, parila, jäähdytyskaappi sekä vihannesleikkuri. Varattua koulutusai-kaa oli kaksi tuntia, joka asiakkaan tilojen haasteiden takia venyi neljään tuntiin. Koh-teessa olevista haasteista huolimatta, koulutus sujui jälleen ammattimaisesti ja hyvin. Täs-säkin koulutuksessa oli etukäteen mietitty koulutusjärjestystä sekä asiakkaan tarpeita koh-talaisen hyvin. Eteneminen koulutuksissa oli tasaista ja selkeää ympäristön haasteisiin nähden. Kouluttaja osasi mukautua loistavasti kohteessa oleviin haasteisiin, vaikkei esi-merkiksi tunnelitiskikoneessa sekä SCC-yhdistelmäuunissa ei ollut vielä sähköjä ja vesiä koulutuksen alkaessa. Tästä huolimatta toiselle ryhmälle koulutettiin SCC-yhdistelmäuuni niin sanotusti ”kuivaharjoitteluna” ja toiselle ryhmälle oli jo sähköjen kanssa oikeaoppi-sesti. Koulutuksessa myös painottui selkeästi osallistaminen sekä vuorovaikutus ja asia-kasryhmä keskittyi hyvin koko koulutuksen ajan. Verraten julkisen puolen tarpeisiin, Utissa asiakkaan tarpeet laitteiston osaamiselle oli huomattavasti suuremmat. Kouluttaja osasi mukautua tilanteeseen ammattitaitoisesti, vaikka keskeneräinen rakennustyömaa toi sel-västi haasteita koulutukseen.

4.6 Suoritettavien laitekoulutushavainnointien tulokset

Molemmissa koulutuksissa, niin julkisen kuin yksityisen puolen kohteissa, oli selkeät omat haasteensa, jotka kouluttajat hoitivat ammattitaitoisesti. Koulutukset tarvitsevat mielestäni huomattavan määrän suunnittelua, asiakkaiden tarpeiden selvittämistä ja tiedostamista, aikataulussa pysymistä sekä muuntautumiskykyä erilaisten haasteiden suhteen joita kou-lutuskohteissa saattaa olla. Kouluttajat olivat ammattitaitoisia sekä tunsivat laitteet ja nii-den ominaisuudet sekä mahdollisuudet, ja koulutukset sujuivat hyvää vuorovaikutusta ja

osallistamista käyttäen. Kouluttajat myös huomioivat koulutusympäristöä sekä asiakkaiden tarpeita. Koulutuksissa myös huomioi sen, että kouluttajat olivat joissain määrin suunnitelleet koulutusta sekä sen etenemisjärjestystä. Tähän asiaan kuitenkin voisi keskittyä vielä enemmän. Koulutuksessa tulisi olla selkeä ja kannattava etenemisjärjestys, joka mahdollisuuksien mukaan olisi aina samalla lailla rakennettu. Varsinkin pidemmässä koulutuspäivässä asiakkaat saattavat väsyä, joka tuo haasteita koulutuksen loppupäässä oleviin laitteisiin. Haluan siis painottaa koulutusten suunnittelua sekä rakennetta ja näiden asioiden tärkeyttä, sillä selkeän koulutusrakenteen sekä etenemisjärjestyksen avulla koulutukset selkeytyvät ja koulutukseen käytettävää aikaa voi hallita paremmin. Koulutuksissa kuitenkin huomasin, että kouluttajilla oli selkeä ammattitaito sekä paljon tietoa jokaisesta koulutuksessa mukana olleesta laitteesta. Heillä ei kuitenkaan ollut millään koulutuskerralla mitään valmista rakennetta koulutukselle tai todella tarkkaan mietittyä etenemisjärjestystä. Kouluttajalla ei aina välttämättä ole tiedossa kaikkia mahdollisia laitteita, mitä päivän aikana tulee kouluttaa, mutta koulutukseen voisi luoda tietyn rakenteen sille, mitä laitteita kannattaa kouluttaa milloinkin, varsinkin jos laitteita on käytävä läpi paljon saman päivän aikana. Useamman tunnin koulutuksessa koulutettavat saattavat väsyä päivän mittaan ja keskittyminen voi olla vaikeampaa pitkän päivän jälkeen.

5 Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmät

Työn onnistumisen sekä mahdollisten laitekoulutuksen kehittämisen kannalta työssä on tärkeää käyttää tiettyjä tutkimusmenetelmiä sekä keinoja saada tietoja tukemaan työn edistymistä ja tuloksia. Kun toimeksiannossa pyydettiin kehittämään yrityksen laitekoulutusta, oli alusta asti selvää, että tutkimuksessa tulen käyttämään apunani yrityksen asiakas- kaskuntaa, joille koulutus on järjestetty. Asiakkaiden avulla tulen saamaan hyvän kuvan siitä, millä tasolla koulutus on ja mitä osa-alueita siinä tulisi kehittää.

5.1 Työssä käytetty tutkimusmenetelmä

Tässä työssä käytän laadullista, eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää saadakseni vastauksia ja tuloksia siitä, millä tasolla Metoksen nykyinen laitekoulutus ja sen laatu ovat. Laadullisella tutkimuksella on hyvin paljon samankaltaisuuksia kvantitatiivisen, eli määrällisen tutkimusmenetelmän kanssa. Molemmissa tutkimusmenetelmissä käytetään tilastoja ja numeroita kohteiden tutkimiseen. Määrällisessä tutkimuksessa otanta on huomattavasti suurempi, kuin käyttämässäni laadullisessa tutkimuksessa. Laadullisen tutkimusmenetelmän kautta pyrin selvittämään melko pienen kohderyhmän kautta tarkkaan yrityksen tämän hetkisen laadun sen laitekoulutuksissa, laitekouluttajissa ja yleisessä toiminnassa koulutuksiin liittyen. Laadullinen tutkimusmenetelmä mahdollistaa ymmärtämään tutkittavan kohteen ominaisuuksia, merkityksiä sekä laatua kokonaisvaltaisella tasolla, sillä yleensä tutkittava kohderyhmä on pienempi ja siitä on mahdollista saada tarkempia vastauksia. (Koppa 2015.)

Työssä käyttämässäni tutkimusmenetelmässä käytin pientä otantaa, jolle on lyhyen ajan sisällä pidetty Metoksen laitekoulutus. Pysin tutkimuksen kautta selvittämään pienen kohderyhmän kautta mahdollisimman tarkan kuvan siitä, millä tasolla Metoksen laitekoulutus on ja millä tasolla sitä tulisi kehittää. Tutkittavaksi kohteeksi 60 Metoksen asiakasta, joille on syksyn 2019 aikana toteutettu Metoksen laitteisiin liittyvä laitekoulutus. Tutkimuksen kohderyhmä koostuu julkisen sekä yksityisen puolen asiakkaista, ja tutkimus suoritetaan internet kyselyllä Webropol sivuston kautta. Tutkimuksen kysely sisältää 10 tarkkaan mietittyä kysymystä siitä, millä tasolla Metoksen nykyinen laitekoulutus on, kuinka kouluttaja on onnistunut, sekä miten asiakkaille järjestetty koulutus on onnistunut. Tutkimuksesta saatujen vastausten avulla on mahdollista kehittää yrityksen laitekoulutusta sekä asiakaspalvelua. Tutkimus suoritetaan sekä analysoidaan anonymisti, jotta tutkimuksen kohderyhmältä saataisiin mahdollisimman tarkat ja rehelliset vastaukset.

Tutkimuksessa käytettävän kyselylomakkeen luon Webropol sivuston kautta, ja lähetän sen kohderyhmälle sivuston kautta sähköpostiin. Kyselyyn on aikaa vastata kolme viikkoa,

jonka jälkeen analysoin vastaukset ja pääsen tuloksien kautta arvioimaan, kuinka laadukasta tutkittavan yrityksen toiminta on. Kysely sisältää kattavia ja tarkkoja kysymyksiä siitä, miten laitekoulutuksen suorittanut kouluttaja on onnistunut, onko kouluttaja huomionnut laitteiden monipuolisuuden sekä oikeaoppisen käytön sekä miten laitekoulutus on kokonaisuudessaan onnistunut. Kysymykset tukevat vahvasti työssä tutkittuja lähteitä sekä työtäni.

5.2 Tutkimuskyselyn luonti ja kysymykset – Webropol

Tutkimuksessa käytettävän tutkimuskysely luodaan Webropol-nettisivuston kautta. Webropol-nettisivuston kautta pystyy luomaan eri tyyllisiä ja tasoisia kyselyitä tutkimusryhmille. Tutkimuskyselyssä käytetyt kysymykset olen suunnitellut itse tukemaan työni tietoperustaa sekä etenemistä. Metoksella on käytössään laitekoulutusten jälkeisessä seurannassa oma kysely, joka lähetetään asiakkaalle sähköpostin kautta. Käytin pohjana tutkimuskyselyä luodessani tätä Metoksen omaa asiakaskastyytyväisyyskyselyä, mutta lähinnä rakenteen kannalta sekä millaisia kysymyksiä Metos haluaisi kysyä asiakkailta laitekoulutuksen jälkeen. Tavoitteenani oli luoda tarkka ja lyhyt kysely, jota mahdollisesti voisi jatkossa käyttää aina yrityksen järjestämän laitekoulutuksen jälkeen.

Pyrin luomaan tutkimuskyselystä lyhyen ja tarkan, jotta asiakkaan olisi helppo ja nopea vastata siihen. Kysymykset työhön valikoituivat työn tietoperustaa sekä omaa ammattitaitoani tukien. Kysymyksiä luodessani koitin saada kyselyn näyttämään johdonmukaiselta, sekä että kysymykset etenisivät järkevässä etenemisjärjestyksessä. Tavoitteeni tutkimuskyselyllä oli saada selville millä tasolla laitekoulutus on sekä miten koulutuksen kouluttaja on toiminut ja miten hän on edennyt laitekoulutuksen aikana. Kysymyksillä pyrin saamaan tietoa laitekouluttajan ammattitasosta, johdonmukaisuudesta, asiakaskunnan huomionnista ja osallistamisesta, sekä miten ja millä tasolla laitekoulutus on asiakaskunnan mielestä onnistunut ja edennyt. Tämän lisäksi tarkoitukseni oli saada vastauksia siihen mitä asioita laitekouluttaja on käynyt koulutuksessa läpi, sekä onko se ollut opettavaista ja selkeää koulutettaville. Olen miettinyt tarkkaan kysymykset käytännöllisyyden, laadullisen, kokonaisuuden sekä opettavaisuuden tulosten ja onnistumisen selvittämiseksi. Kysymyksen kautta pyrin selvittämään laitekoulutuksen onnistumista sekä laadullista tasoa ja toimivuutta. Tämän lisäksi vastausten kautta saatujen tuloksien avulla pystyy miettimään miten kehittää toimintaa.

5.3 Tutkimuskyselyiden tulokset

Tutkimuksen kohteena olleesta 60 asiakkaasta lopulta 17 vastasi tutkimuskyselyyn. Tämä antaa kyselyn vastausprosentiksi 28,2%, eli ei edes kolmasosaa tutkimukseen osallistuneista. Olisin toivonut, että useampi yritys olisi vastannut, mutta kyseinen määrä antaa onneksi pientä kuvaa siitä, millä tasolla koulutus on. Suuremmalta määrältä olisi kuitenkin saanut tarkemman kokonaiskuvan, sekä vahvemman tuen työlleni. Onneksi saadut vastaukset olivat kuitenkin hyviä, ja antavat hieman kuvaa koulutuksen tasosta ja asiakkaiden tyytyväisyydestä siihen.

Kyselylomake sisältää kolme laajempaa osuutta, joissa pyydetään vastaamaan 5-8 syventävään kysymykseen. Nämä kolme kysymystä käsittelee asiakkaan tyytyväisyyttä laitekoulutukseen, asiakkaan tyytyväisyyttä laitteiden kouluttajaan, sekä laitteiden käyttöön liittyvien asioiden koulutukseen. Näiden kolmen monivalintakysymyksen jälkeen kysely sisältää viisi kevyempää kysymystä muun muassa asiakkaiden tyytyväisyydestä, Vimeo.com-suoratoistopalvelussa olevien koulutusvideoiden hyödyntämisestä sekä suositteletko asiakkaat yritystä sekä sen laitekoulutusta muille. Kyselyn loppuun jää vielä kolme kysymyskohtaa, joissa asiakas saa itse kommentoida vapaalla sanalla.

Tutkiessani vastauksien tuloksia, ensimmäisessä kolmessa laajemmassa monivalintakysymyksessä tyytyväisyys sekä onnistuminen ovat korkealla tasolla, ja vastausten tuloksissa on selkeä samankaltaisuus. Ensimmäisen sekä kolmannen monivalintakysymyksen kohdalla vastausten keskiarvo on 3,8, ja toisessa monivalintakysymyksessä 4,1. Ensimmäisessä monivalintakysymyksessä kysyttiin asiakkaan mielipidettä muun muassa koulutuksen keston, organisointiin, varattuun aikaan sekä laitteiden riittävään läpikäyntiin. Useimmissa vastauksissa kyseiset asiat ovat melko hyvällä tasolla, ja keskiarvot heittelevät 3,56 sekä 4,3 välillä. Suurin pudotus tuli kahdessa kysymyksessä, jotka olivat riittävä laitteiden läpikäynti sekä koulutuksen organisointi, joissa kolmen vastaajaa (5,88%) ilmoitti näiden kahden asian olevan erittäin huonolla tasolla. Kuitenkin ensimmäisen kysymysosuuksien tuloksista huomaa, että laitekoulutus yleisesti on hyvällä tasolla.

Kysymys	Erittäin huono	Melko huono	Keskiverto	Melko hyvä	Erittäin hyvä	Keskiarvo
Laittekoulutuksen kesto	0%	5,88%	17,65%	47,06%	29,41%	4
Koulutettavien mielenkiinto laitekoulutusta kohtaan	0%	0%	17,65%	41,17%	41,18%	4,24
Koulutukseen varattu aika	0%	12,5%	31,25%	43,75%	12,5%	3,56
Laitteiden riittävä läpikäynti	5,88%	0%	41,18%	35,29%	17,65%	3,59
Koulutuksen hyödyllisyys	0%	0%	29,41%	47,06%	23,53%	3,94
Koulutuksen organisointi	5,88%	5,88%	23,53%	52,94%	11,77%	3,59
Koulutuksen onnistuminen	0%	11,76%	17,65%	47,06%	23,53%	3,82

Kuvio 5. Ensimmäisen kysymysosuuden kysymykset sekä vastaukset.

Toisessa kysymysosuudessa käsiteltiin asiakkaan tyytyväisyyttä laitteiden kouluttajaan. Tämän osuuden keskiarvo oli 4,1, joka erottui hieman kahdesta muusta kohdasta. Kysymykset käsitelivät asiakkaan tyytyväisyyttä muun muassa kouluttajan ammattitaitoon, vuorovaikutukseen, onnistumiseen sekä asiakkaiden osallistamiseen koulutuksessa. Tämän kohdan tulokset olivat varsin hyviä ja suurin osa vastaajista onkin melko tai erittäin tyytyväinen kyselyssä kysyttyihin asioihin. Esimerkiksi kouluttajan vuorovaikutuksesta ja osallistamisesta 47-52% vastaajista oli vastannut näiden olevan melko hyviä, sekä kouluttajan ammattitaito ja johdonmukaisuus olivat 41-47% mukaan erittäin hyviä. Toisen vastauskohdan tuloksista saa hieman kuvaa siitä, että Metoksen kouluttajat ovat yleisesti hyvällä tasolla koulutuksessa sekä ammattitaidossa.

Kysymys	Erittäin huono	Melko huono	Keskiverto	Melko hyvä	Erittäin hyvä	Keskiarvo
Kouluttajan ammattitaito	0%	5,88%	17,65%	29,41%	47,06%	4,18
Kouluttajan johdonmukaisuus	0%	0%	23,53%	35,29%	41,18%	4,18
Koulutettavien osallistaminen koulutukseen	0%	11,76%	17,65%	47,06%	23,53%	3,82
Kouluttajan vuorovaikutus koulutettaviin	0%	0%	11,77%	52,94%	35,29%	4,24
Kouluttajan onnistuminen	0%	5,88%	29,41%	35,3%	29,41%	3,88

Kuvio 6. Toisen kysymysosuuden kysymykset ja vastaukset.

Kolmannessa kysymysosuudessa kysyttiin asiakkaan tyytyväisyyttä muun muassa laitteiden toimintojen, taloudellisen, turvallisen sekä ympäristöystävällisen käytön kouluttamiseen sekä oliko koulutuksessa huomioitu asiakkaan käyttötarpeita. Kolmannen osuuden keskiarvo oli 3,8, eli samalla tasolla kuin ensimmäisen. Kuitenkin kolmannessa osuudessa tulokset ovat jakaantuneen huomattavasti laajemmin kuin ensimmäisessä. Kolmannessa

kysymysosuudessa oli jälleen kahdessa kysymyksessä asiakkaat antanut vastauksen ”erittäin huono”. Nämä kysymykset ovat tyytyväisyys laitteiden taloudelliseen käyttöön liittyvässä läpikäynnissä, johon 11,77% vastasi erittäin huono, sekä tyytyväisyys laitteiden ympäristöystävälliseen käyttöön liittyvässä läpikäynnissä, johon 5,88% vastasi erittäin huono. Suurin tyytyväisyys on ensimmäisessä kysymyksessä, jossa kysyttiin tyytyväisyyttä laitteiden toimintojen esittämiseen suullisesti. Tähän kohtaan 41,18% oli vastannut erittäin hyvä. Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin toimintojen esittämistä käytännössä, ja tähän kohtaan vain 17% oli vastannut saman erittäin hyvä, 41% melko hyvä sekä 35% keskiverto. Kolmannen kysymyskohdan tulokset antavatkin eniten kuvaa siitä, mitä aluetta laitekoulutuksissa tulisi kehittää.

Kysymykset	Erittäin huono	Melko huono	Keskiverto	Melko hyvä	Erittäin hyvä	Keskiarvo
Laitteen toimintojen esittely suullisesti	0%	0%	23,53%	35,29%	41,18%	4,18
Laitteen toimintojen näyttäminen käytännössä	0%	5,88%	35,29%	41,18%	17,65%	3,71
Laitteen turvalliseen käyttöön liittyvien asioiden läpikäynti	0%	0%	17,65%	58,82%	23,53%	4,06
Laitteen taloudelliseen käyttöön liittyvien asioiden läpikäynti	11,77%	11,76%	23,53%	29,41%	23,53%	3,41
Laitteen ympäristöystävälliseen käyttöön liittyvien asioiden läpikäynti	5,88%	23,53%	29,41%	17,65%	23,53%	3,29
Laitteen toimintojen läpikäynti	0%	0%	35,29%	41,18%	23,53%	3,88
Käyttäjän tarpeiden huomiointi koulutuksessa	0%	11,76%	17,65%	52,94%	17,65%	3,76

Kuvio 7. Kolmannen kysymysosuuden kysymykset ja vastaukset.

Kyselyn loput kysymykset olivat hieman vapaampia ja ne oli tarkoitettu lähinnä tukemaan ensimmäistä kolmea laajaa kysymysosuuksia. Näistä muun muassa selvisi, että 82% vastanneista ei ollut hyödyntänyt vimeo.com-suoratoistopalvelun kautta löytyviä koulutusvideoita, 94% vastanneista suosittelisi yrityksen tuotteita muille sekä 88% vastanneista suosittelisi yrityksen laitekoulutusta muille. Vastausten perusteella asiakkaat kokevat Metoksen laitteet korkealaatuiseksi, monipuolisiksi, kestäviksi sekä tehokkaiksi laitteiksi, ja tämän lisäksi tyytyväisyyttä löytyi asiakaspalvelusta sekä yrityksen ongelmanratkaisutaidoista. Sen sijaan kysymyksessä, jossa kysyttiin laitekoulutuksen suosittelua muille, kommentteissa toivottiin hieman yksityiskohtaisempaa sekä laajempaa käytännön kouluttamista. Vastaajista kuitenkin 76% vastaajista oppi jotain uutta koulutuksissa ja kertoi olevansa yleisesti tyytyväinen koulutukseen sekä niissä opetettuihin asioihin.

Kuinka paljon opit uutta laitekoulutuksesta?	n	Prosentti
Erittäin vähän	1	5,88%
Melko vähän	1	5,88%
En osaa sanoa	2	11,77%
Melko paljon	13	76,47%
Erittäin paljon	0	0%

Kuvio 8. Opittujen asioiden taso koulutuksissa.

Laadukkaita tuotteita
Laitteet ovat korkealaatuisia, selkeitä käyttää ja paistotulos sekä tehokkuus huippuluokkaa !
Laitteet ovat hyvä laatuja ja kestäviä mutta varaosat ja huollot todella kalliita
Monipuoliset laitteet
Laitteet on hyviä
Laitteet ovat laadukkaita ja ongelmatilanteissa apu on puhelinsoiton päässä ja ystävällistä.
Toimiva helppo käyttää huoltovarmuus

Kuvio 9. Kommentteja miksi asiakkaat suosittelisivat Metoksen tuotteita.

Vastaukset
Koulutus on ammattitaitoinen ja tarpeellinen. Kuitenkin yksityiskohtaisempi kouluttaminen olisi tietyissä tilanteissa tarpeen kuten uunin laajat käyttömahdollisuudet.
Tärkeä köydä perusasiat läpi.
Arvioin jälkimmäistä koulutusta uudesta uunista mikä oli hyvä, mutta ensimmäinen ei ollut niin hyvä, joten jouduttiin pyytämään tulemaan uudestaan
Hyvällä laitekoulutuksella/ opastuksella uudesta laitteesta saa kaiken hyödyn irti.
Kyllä siinä aina jotakin oppii
Aina oppii jotain uutta tai uuden niksin.

Kuvio 10. Kommentteja miksi asiakkaat suosittelisivat Metoksen laitekoulutusta.

Vastaukset
Esittelijä ei tuntenut kaikkia laitteita. Myös osaa laitteiden puhdistuksesta ei osattu sanoa.
Huono puoli oli että kouluttaja ei osallistanut koulutettavia käytännön harjoituksiin. Tekemällä oppii, joten kaikkien olisi pitänyt päästä kokeilemaan ainakin pienissä ryhmissä . Tiedossa oli, että perehdytettävä on paljon, joten olisi voinut olla useampi perehdyttä.
Kouluttaja oli ammattitaitoinen, mutta koulutettavien joukko ei osannut ottaa tietoa vastaan.
Kiitos!!!

Kuvio 11. Vastanneiden vapaa palauteisuus.

Tuloksissa on selkeästi paljon tyytyväisyyttä ja näin vähäisen vastausmäärän perusteella saa hieman kuvaa tietyistä kohdista mihin asiakkaat ja koulutettavat eivät olleet niin tyytyväisiä. Tuloksien perusteella yrityksen laitekoulutus on yleisesti oikein hyvällä tasolla, mutta muutamissa kohdissa painottuu muun muassa laitekoulutuksen aikataulutus, organisointi, yksityiskohtaisempi kouluttaminen, asiakkaiden osallistaminen koulutuksiin sekä kouluttajan kokonaisvaltainen onnistuminen.

5.4 Laitekoulutuksen kehittäminen

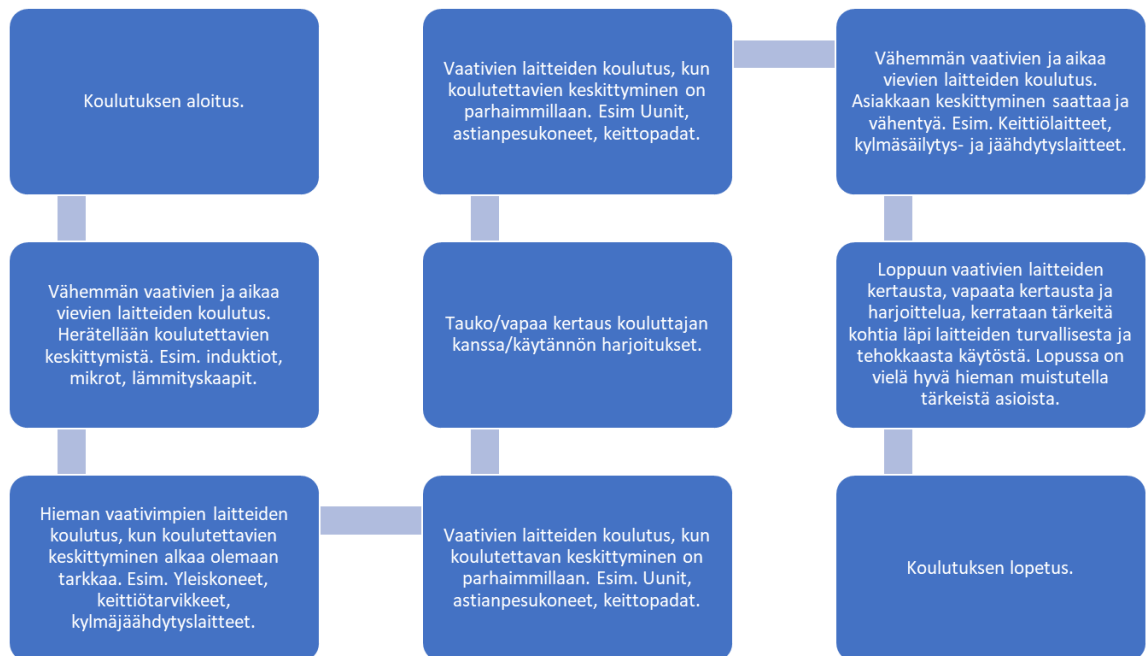
Työni päätehtävänä oli selvittää millä tasolla yrityksen laitekoulutus on ja miten sitä voisi kehittää paremmaksi. Kun kyseessä on niin suuri ja toimiva yritys kuin Metos, mielestäni yrityksen tulisi kehittää kaikkia niiden tarjoamia palveluita yhtä paljon ja jatkuvasti. Tällä hetkellä yritys tarjoaa ammattikeittiöiden huippulaitteita sekä keittiöiden suunnitteluja, laadukasta laitekoulutusta, asiakaspalvelua sekä laitehuoltoja. Vieraillessani yrityksen järjestämissä laitekoulutuksissa, huomioin koulutusten olevan kattavia ja kouluttajien ammattitaitoisia. Myös tutkimuskyselyn vastausten perusteella koulutus ja kouluttajat ovat hyvällä tasolla. Muutamassa vastauksessa kuitenkin toivottiin hieman tarkempaa, yksityiskohtaisempaa sekä laajempaa koulutusta osalle laitteista, joissa on laajat käyttöominaisuudet, kuten tehokkaat yhdistelmäuunit. Huomioin myös henkilökohtaisesti ollessani mukana laitekoulutuksissa, että tietyt koulutuksen kohdat käytiin melko nopeasti läpi, vaikka olisin itsekin toivonut hieman yksityiskohtaisempaa koulutusta. Nämä kohdat liittyivät muun muassa laitteiden puhdistamiseen ja niiden pesuaineisiin sekä uunien laajojen toimintojen käyttömahdollisuuksiin. Kuitenkin hyvänä puolena tässä oli se, että kouluttajat osasivat havaita, mitkä yrityksen käyttötarpeet ovat tuotteelle, jolloin kouluttaja ei keskittynyt liikaa asioihin, jotka eivät välttämättä ole olennaisia tietää. Tässä suurena haasteena on se, että laitteet kehittyvät huimaa vauhtia ja niihin tulee koko ajan laajempia käyttömahdollisuuksia. Kouluttajalla kuitenkin tulisi olla valmius selvittää tietämättömät asiat esimerkiksi mukaan otettavista materiaaleista tai esimerkiksi tukipuhelimesta kouluttajaa varten, josta saisi vastausapua laitteiden kouluttamiseen.

Monet asiakkaat kyselevät paljon oikeaoppiseen käyttöön, puhdistamiseen sekä turvalliseen ja tehokkaaseen käyttöön liittyviä asioita. Näiden asioiden tulisikin olla aina asiakkaan saatavilla, vaikkei kouluttaja tietäisikään vastausta aivan kaikkeen. Tätä varten yrityksellä voisi olla oma asiantuntija käytettävissä kouluttajan auttamista varten. Kouluttajalle tarkoitetulla tukipuhelimella tarkoitan asiakaspalvelun tyylistä puhelinyhteyttä, johon kouluttaja voisi soittaa ja kysyä neuvoja yrityksen asiantuntijalta. Tällä asiantuntijalla olisi hallussaan kaikki laitteiden teknisiin tietoihin sekä käyttömahdollisuuksiin liittyvä fakta heti saatavilla. Asiantuntija toimisi tietynlaisena päivystäjänä kouluttajaa varten. Toinen mahdollisuus helpottaa kouluttajan osaamista laitteiden tuntemuksessa voisi olla helppokäyttöinen sovellus, josta kouluttaja voisi koulutusten yhteydessä selvittää laitetietoja, joita hän ei välttämättä muista tai tiedä koulutuksen aikana. Kouluttajalla voisi olla koulutuksissa mukanaan esimerkiksi tabletti, jossa olisi pääsy sovellukseen, jonka kautta voisi etsiä tietoja ja videoita kustakin laitteesta ja niiden käyttömahdollisuuksista. Sovellus toimisi googlen tapaisesti. Siinä kouluttaja etsisi laitetietoja laitteen sarjanumeron perusteella, ja

sovellus antaisi kattavan määrän tietoja laitteen teknisistä tiedoista, käyttömahdollisuuksista, puhtaanapidosta sekä laitteen turvallisesta ja tehokkaasta käytöstä. Hyvin toteutetun laitekoulutus-sovelluksen voisi myös tarjota asiakkaille. Sovellus voisi pitää sisällään laitekoulutusvideoita käyttömahdollisuuksista, toiminnasta, puhtaanapidosta sekä turvallisesta käytöstä. Sovellus sisältäisi myös tarkan tiedon laitteen teknisistä tiedoista, oikeista puhdistusaineista, käyttötietoja sekä vinkkejä tehokkaampaan käyttöön. Asiakas voisi omalla tietokoneellaan avata sovelluksen ja hakea yksinkertaisesti laitteen sarjanumerolla tarvitseman tiedon ja avun laitteen käyttöön. Sovelluksen kautta voisi myös olla mahdollisuus olla välittömässä yhteydessä myyntiin, suunnitteluun, huoltoon, päivystykseen tai asiakaspalveluun. Sovellus voisi toimia niin puhelimesta kuin tietokoneella ja näin ollen mahdollistaisi esimerkiksi asiakkaan yhteydenoton puhelimen sovelluksesta suoraan tiettyyn puhelinnumeroon. Sovellus myös voisi olla hyödyllinen esimerkiksi asiakasyrityksen keittiömestarin puhelimesta ja näin ollen käytettävyyksi olisi todella nopeaa ja helppoa. Sovelluksen yksinkertainen ja nopea käyttö olisi nopeana apuna laitteiden käytössä tai puhdistuksessa, ja sillä voisi olla positiivinen vaikutus asiakkaan käyttökokemukseen sekä saattaisi parantaa laitteiden oikeaoppista, turvallista, tehokasta ja pitkää käyttöä. Sovelluksen kautta voisi esimerkiksi suoraan tilata uusia osia tiettyihin laitteisiin, tilata suoraan laitteen omat pesuaineet sekä katsoa lyhyitä ja tehokkaita laitekoulutusvideoita laitteen käytöstä.

Toinen asia, mihin kiinnitin huomioni oli koulutuksen organisointi. Koulutuskertojen kouluttajilla ei ollut kovin tarkkaa kuvaa siitä, mitä laitteita ja missä järjestyksessä se aikoisivat kouluttaa. Mielestäni kouluttajan tulisi tiedostaa, mitä kaikkia laitteita he ovat menossa kouluttamaan sekä luoda tietyn tyyppinen koulutusjärjestys suunnitellessa tulevaa koulutusta. Suunnitellun koulutusjärjestyksen ei tarvitsisi olla äärimmäisen tarkka, mutta olisi hyvä hahmottaa, mitkä laitteet kannattaa kouluttaa ensin ja kuinka paljon eri laitteiden kouluttamiselle tulisi varata aikaa. Yhtenä kehitysehdotuksena koulutuksille olisi yrityksen luoma prosessi sille, kuinka kouluttajan tulisi edetä koulutuksissa. Koulutettavien laitteiden määrä on melkein aina koulutustilaisuuksissa eri, mutta olisi silti kannattavaa luoda tietty kouluttamisjärjestysprosessi laitteille niiden laajojen käyttömahdollisuuksien, turvallisen käytön, kannattavan käytön sekä koulutuksen vaativuuden perusteella. Tämä mielestäni helpottaisi suuresti koulutuksen suunnittelua, etenemistä ja onnistumista etenkin silloin, kun koulutettavia laitteita on useita ja laitekoulutukset kestävät useita tunteja. Kun mietitään koulutuskertaa, jossa kouluttajan tulee kouluttaa käytännössä kaikki keittiön laitteet päivän aikana, etenemisjärjestyksellä ja tietyille laitteille varatulla ajalla on suuri vaikutus. Tällaisissa koulutuksissa kouluttajan tulee tarkkaan huomioida, mistä laitteesta koulutus on hyvä aloittaa ja kuinka paljon ne tarvitsevat koulutus aikaa. Tätä varten yrityksellä tulisi

olla suunniteltu prosessi koulutuksen etenemiselle ja tiettyjen laitteiden koulutustärkeydelle, jotta koulutukset olisivat aina laadukkaita ja tasoltaan yhtä opettavaisia. Kuviossa 12 olen luonut prosessikaavion laitekoulutuskerroille, joissa koulutetaan useita keittiön laitteita ja joka mielestäni tukisi hyvin laitekoulutuksen suunnittelua ja sen onnistumista.



Kuvio 12. Kehitysehdotukseni laitekoulutuksen etenemisen prosessista.

Kuviossa 12 esitän oman mielipiteeni ja näkemyksen mahdollisesti laitekoulutukseen sovellettavasta prosessikaaviosta. Kyseinen prosessi kuvaa siis pitkien koulutuspäivien kulua, joissa koulutetaan useampia laitteita saman päivän aikana, jolloin mielestäni koulutusjärjestyksellä on suuri vaikutus koulutuksen onnistumiseen sekä asiakkaiden parhaaseen oppimiseen. Esittämässäni koulutusprosessissa koulutuspäivä alkaa kevyellä koulutuksella, jolloin käydään läpi hieman nopeammin sekä helpommin koulutettavia laitteita, kuten induktioliesiä, mikroja tai lämmityskaappeja ja ruokavaunuja. Kevyellä aloituksella pyritään herättelemään asiakkaan keskittymistä koulutukseen. Tästä siirrytään kouluttamaan hieman vaativampia laitteita, kuten yleiskoneita, keittiötarvikkeita ja kylmäjäähdytyslaitteita. Tässä vaiheessa asiakkaan tulisi olla jo keskittyväinen koulutukseen, jonka jälkeen on hyvä siirtyä vaativien laitteiden koulutukseen kuten yhdistelmäuunia, astianpesukoneiden sekä keittopatojen koulutukseen. Tässä vaiheessa koulutusta koulutettavien tulisi olla jo virkeitä sekä keskittymistason korkea, jolloin koulutettavat omaksuvat tietoa parhaiten. Ensimmäisen vaativien laitteiden koulutuksen jälkeen olisi hyvä pitää tauko, jolloin koulutettavat pystyvät hieman käymään läpi jo koulutettuja asioita, mahdollisesti kertaamaan niitä sekä tauko voisi edistää keskittymistason ylläpitämistä seuraavaan vaativan

koulutuskerran kohdalla. Tauon jälkeen olisi hyvä jatkaa vaativien laitteiden kouluttamista. Tämän jälkeen voisi vielä kouluttaa helposti ja nopeasti koulutettavia laitteita, sillä pitkän koulutuspäivän jälkeen koulutettavien keskittyminen saattaa jo hieman herpaantua. Koulutuspäivän loppuun olisi myös hyvä jättää aikaa, jota voisi hyödyntää aikaisemmin aamulla koulutettujen laitteiden kertaukseen, käytännön harjoitteluun sekä kysymyksiin ja vapaaseen keskusteluun laitteiden käytöstä. Prosessikaavion laitekoulutuksen etenemiseen esitän täysin omista mielipiteistäni sekä näkemyksistäni siihen, mikä olisi kannattavin koulutusjärjestys pitkille koulutuspäiville. Mielestäni hyvin suunnitellusta ja kehitetystä prosessikaaviosta voisi olla suuri hyöty yrityksen laitekoulutusten onnistumisen kannalta, kuin myös pitämään yrityksen laitekoulutukset laadukkaina, tasalaatuisina sekä ammattitaitoisina laitekoulutuskerrasta riippumatta.

6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Aloitin työn motivoituneena sekä innokkaana ja etenin pitkään hyvin aikataulussa. Kuitenkin hieman väärin päätösten kautta työn aikataulu meni pahasti pieleen, kun aloitin uuden työn keittiömestarina samaan aikaan kun olisi pitänyt keskittyä opinnäytetyöhön. Tämän seurauksena työ jäi sivuun reilu puoleksi vuodeksi, ja sen valmistuminen lykkääntyi huomattavasti. Työn alkuosa, jota tein hyvällä vauhdilla aikataulussa, antaa mielestäni todella hyvää perustaa siihen, millaista kannattava koulutus on ja miten työssäni tutkittuja kirjallisteita ja niiden asioita voisi hyödyntää Metoksen laitekoulutuksessa.

Työn alussa keskityin suuresti tietoperustaan. Lähteiden kautta tutkin millaista oikeanlainen sekä kannattava koulutus on. Vierailin myös yrityksen järjestämissä laitekoulutuksissa, jotka työn kannalta ajankohdallisesti olivat mielestäni todella hyvin tehty, ja oikeaan aikaan. Olisi ollut äärimmäisen hankala jatkaa työtä, mikäli esimerkiksi laitekoulutusvierailut olisivat jääneet suoritettavaksi vasta tuon reilu puolen vuoden tauon jälkeen, jonka tiedostaen omista syistäni annoin tapahtua. Etenin kuitenkin työssäni ensimmäisen puolen vuoden aikana hyvällä vauhdilla ja sain hyvää tietoa kasaan, mikä auttoi työni etenemistä tauon jälkeen. Kun aloitin taas työni pitkän tauon jälkeen, seuraavana osiona oli lähteä kehittämään yrityksen laitekoulutusta, sekä suorittaa tutkimuskyselyt yrityksen asiakkaille. Sain luotua todella hyvän tutkimuskyselyn asiakkaille Metoksen kehityspäällikkö Janne Tirkkosen avustuksella. Harmikseni kuitenkin 60 tutkimukseen valitusta asiakkaasta vain 28% vastasi kyselyyn, mikä taas hieman hankaloitti työni onnistumista. Kuitenkin nämä 28% vastanneista antoi hyvät ja mielestäni tarkat vastaukset siitä, mitä mieltä he ovat Metoksen laitekoulutuksesta, sen onnistumisesta sekä kouluttajasta. Mielestäni siis tutkimuskysely onnistui omalta osaltani hyvin, vaikka olisi ollut toivottua saada suurempi vastausmäärää, joka olisi auttanut minua saamaa parempia tuloksia ja vastauksia työhöni. Kyselyistä sain kuitenkin kasattua hyvää materiaalia, joilla pääsin miettimään, miten mahdollisesti kehittäisin yrityksen laitekoulutusta. Tässä vaiheessa työtä sain kaksi hyvää ideaa siihen, miten tätä koulutusta, sen onnistumista ja asiakkaan tyytyväisyyttä siihen voisi kehittää.

Ideani koulutuksen kehittämiseen perustui yrityksen luomaan prosessiin siitä, miten laitekoulutuksen tulisi edetä, sekä miten kouluttajaa voisi auttaa toteuttamaan paremmin opittava ja omaksuttava laitekoulutus. Olen vahvasti sitä mieltä, että Metoksen kokoisella yrityksellä tulisi olla tiettyjä prosesseja suunniteltuna kouluttajille, jotta he voisivat kouluttaa tarkemmin sekä tasalaatuisemmin yrityksen laitteita. Itse sain sen kuvan koulutusvierailuissa, että kouluttajat tällä hetkellä itse päättävät, missä järjestyksessä ja kuinka paljon

he kouluttavat laitteita. Toinen kehitysehdotukseni oli yrityksen sisäinen sekä ulkoinen sovellus, joka antaisi tukea kouluttajalle koulutuksen aikana sekä jälkeen päin olisi helppo työkalu asiakkaalle etsiä esimerkiksi tietoja laitteesta ja sen oikeaoppisesta käytöstä. Tällä hetkellä Metoksella on koulutusvideoita vimeo.com suoratoistapalvelussa, mutta mielestäni olisi erittäin suositeltavaa luoda sovellus puhelimeen sekä tietokoneelle, jossa nämä koulutusvideot, laitteiden yksityiskohtaiset tiedot, yrityksen asiakaspalvelu sekä käytännössä kaikki myyntiin, koulutukseen ja ongelmanratkaisuun olisi saatavilla samasta paikasta. Tutkimuksen vastauksista selvisi, että suurin osa asiakkaista ei ollut hyödyntänyt suoratoistapalvelussa olevia videoita, mutta jos ne olisivat saatavilla esimerkiksi asiakkaiden työyhteisön puhelimissa, näitä videoita olisi mielestäni helpompi lähestyä ja niitä saatettaisiin käyttää paljon enemmän silloin kuin käyttäjällä on jotain epäselvyyksiä laitteiden käytössä. Laitekoulutuksen kehittäminen oli hieman hankalampi osuus mitä työn aloittaessani olin kuvitellut, mutta mielestäni keksin hyviä ehdotuksia koulutukseen liittyen.

Oli äärimmäisen mielenkiintoista tutkia kouluttamiseen liittyviä asioita, sekä päästä vierailemaan yrityksen järjestämissä laitekoulutuksissa. Yrityksen kouluttajat ovat ammattitaitoisia, hoitivat työnsä hyvin sekä yleisesti ottaen laitekoulutus on ammattimaisella ja hyvällä tasolla. Kuitenkin toimintaa voi aina kehittää parempaan suuntaan, ja mielestäni sain kasaan kohtalaisesti materiaalia, mikä voisi olla avuksi tässä etenkin laitekoulutuksen kohdalla. Suurilla yrityksillä tulisi olla mielestäni tarkempia prosesseja eri osa-alueiden toimivuuteen liittyen ja tämä on mielestäni yksi osa-alue, jota yrityksen tulisi kehittää. Myös kouluttajien jatkuva koulutus sekä heidän osaamisensa laitteisiin on todella tärkeää ylläpitää, sillä laitteet ja teknologia kehittyvät koko ajan paremmaksi ja laajemmaksi. Kouluttajatkin ovat vain ihmisiä eikä aina voi kaikkea osata täydellisesti. Tämän takia yksi kehitysehdotukseni oli puhelin-, tabletti-, tai tietokonesovellus, sekä kouluttajan tukipuhelin, josta kouluttaja saisi yksityiskohtaisia tietoja ja apuja laitekoulutuksessa ollessaan.

Toimeksiannon yksi osuus oli, mitä asiakkaat olisivat valmiita maksamaan lisäkoulutuksesta, sekä tämän hinnoittelu. Tähän osaan en keskittynyt työssäni ollenkaan, sillä konsultoidessani työni ohjaajaa, tulimme siihen lopputulokseen, että hinnoittelu sekä koulutuslisäpalveluna olisivat liian suuri osuus käsiteltäväksi laitekoulutuksen kehittämisen rinnalla. Tämän takia jätin kyseisen osuuden kokonaan pois, jotta työni ei olisi liian laaja, ja jotta pystyisin keskittymään paremmin koulutukseen ja siihen liittyviin osa-alueisiin. Mielestäni yrityksen kuitenkin tulisi luoda mahdollisuus suorittaa laitekoulutusta lisäpalveluna. Tämä olisi hyvä lisä asiakkaille laitteiden osaamisen sekä onnistuneen asiakaspalvelun kannalta, sekä yritykselle mahdollisuus tehdä lisämyyntiä.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen oli pitkä ja vaativa prosessi. Työn lopputulokseen ja kokonaisuuteen olen kohtalaisen tyytyväinen, mutta aina tietenkin olisi parannettavaa. Sain kasatua hyvän tietoperustan, johon olen tyytyväinen. Työn tutkimus- sekä kehittämisosuus oli hankalaa ja työläämpää kuin olin odottanut ja aikatauluun tuli kohtuuttomia viivästyksiä. Aikataulullisesti en ole tyytyväinen työhöni, mutta aikataulun kohtuuttomaan venymiseen on vaikuttanut monet eri päätökset ja tilanteet, jotka olisi aikanaan pitänyt arvioida tarkemmin opinnäytetyön kannalta. Olen kuitenkin tyytyväinen, että sain työn loppupeleissä valmiiksi sekä kohtalaiselle tasolle. Työn tutkimusosuus oli hankala toteuttaa, sillä tutkimuskyselyt ovat tärkeä osa työn onnistumisen sekä tarkkojen tulosten saamiseksi. Tutkimuskyselyihini vastasi vain 17 ihmistä 60 tutkimukseen osallistuneesta, joka on melko huono määrä tämän tason työhön. Vähäisten vastausten takia laitekoulutuksen kehittäminen ja tulosten saaminen oli huomattavasti vaikeampaa, sillä vähäisistä vastauksista ei saa niin tarkkoja tuloksia, kuin suurelta vastaajamäärältä. Olisin oma aktiivisuuden kautta ehkä pystynyt vaikuttamaan vastaajien määrään, laittamalla useita muistutuksia asiakkaille kyselystä sekä pidentämällä vastausaikaa. Tähän kuitenkin vaikuttaa myös vastaajien oma aktiivisuus. Ravintolatoiminnassa tuntuu olevan aina useita asioita työn alla, sekä kiire on jokapäiväistä ja tämä saattaakin olla yksi vaikuttava syy miksi moni tutkimukseen valittu ei ehkä ehtinyt tai viitsinyt vastata kyselyyn, tai he eivät pitäneet sitä tärkeänä tai heihin vaikuttavana tehtävänä. Myös kyselyn ajankohta oli hankala, millä saattaa olla vaikutusta. Kesken pikkujoulukauden lähetetyt kyselyt ovat saattaneet todella helposti unohtua asiakailta ja myös tällä saattaa olla vaikutusta vähäiseen vastausmäärään.

Työn sisältöön olen tyytyväinen, mutta aikataulu sekä suunnitteluosuus olisi kaivannut paljon enemmän keskittymistä ja parempaa toteutusta. Oli todella mielenkiintoista päästä tutkimaan, millaista ”oikeaoppinen” kouluttaminen on, sekä millä tavalla Metos toimii laitekoulutuksista. Oli myös upeaa päästä laitekoulutuksiin mukaan sekä tavata ja jutella laitekouluttajien kanssa. Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen kokonaisuuteen ja työhöni, sillä olen työn kautta oppinut uusia asioita sekä se on tuonut esille tämän tason työn suunnittelun sekä aikataulun hallitsemisen tärkeyttä. Oppia voin myös hakea päätöksenteosta sekä asioiden tärkeysjärjestykseen laittamisesta, sillä tekemilläni päätöksillä on ollut työn aikana suuri vaikutus sen etenemiseen sekä aikataululliseen onnistumiseen.

8 Lähteet

Espo, S. Blomqvist, M. Ravintolan ergonomia ja apuvälineet. 2010. Nykypaino Oy.

Kangas, P. Hämäläinen, J. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 2010.

Kupias, P. Koski, M. Hyvä kouluttaja. 2012. Sanoma Pro.

Manninen, J. Burman, A. Koivunen, A. Kuittinen, E. Luukannel, S. Passi, S. Särkkä, H. Oppimista tukevat ympäristöt. 2007. Opetushallitus.

Metoksen historia pähkinänkuoressa. Luettavissa <https://www.metos.fi/page.asp?pageid=2,1,4&languageid=FI&title=Historia>. Luettu 18.10.2018.

Metos koulutus. Luettavissa <https://www.metos.fi/page.asp?pageid=4,4&languageid=FI&title=Koulutus>. Luettu 19.10.2018.

Metos tuotekuvasto, 2018. Luettavissa <https://www.metos.fi/page.asp?pageid=prods&languageid=FI&title=Tuotekuvasto>. Luettu 23.11.2018.

Koppa 2015. Laadullinen tutkimus. Luettavissa <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Luettu 07.03.2020.

9 Liitteet

9.1 Liite 1. Tutkimukseen käytetty Webropol-kysely

Metoksen laitekoulutus ja sen kehittäminen

1. Arvioi tyytyväisyytesi seuraaviin asioihin laitekoulutuksesta

	Erittäin huono	Melko huono	Keskiverto	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Laitekoulutuksen kesto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutettavien mielenkiinto laitekoulutusta kohtaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutukseen varattu aika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitteiden riittävä läpikäynti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutuksen hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutuksen organisointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutuksen onnistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Arvioi tyytyväisyytesi laitteiden kouluttajaan

	Erittäin huono	Melko huono	Keskiverto	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Kouluttajan ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kouluttajan johdonmukaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutettavien osallistaminen koulutukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kouluttajan vuorovaikutus koulutettaviin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kouluttajan onnistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Arvioi tyytyväisyytesi seuraaviin asioihin laitekoulutuksesta

	Erittäin huono	Melko huono	Keskiverto	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Laitteen toimintojen esittely suullisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitteen toimintojen näyttäminen käytännössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Erittäin huono	Melko huono	Keskiverto	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Laitteen turvalliseen käyttöön liittyvien asioiden läpikäynti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitteen taloudelliseen käyttöön liittyvien asioiden läpikäynti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitteen ympäristöystävälliseen käyttöön liittyvien asioiden läpikäynti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitteen toimintojen läpikäynti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttäjän tarpeiden huomiointi koulutuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Arvioi, kuinka paljon opit uutta laitekoulutuksessa?

- ☐ Erittäin vähän
- ☐ Melko vähän
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Melko paljon
- ☐ Erittäin paljon

5. Arvioi, kuinka tyytyväinen olet Metoksen laitekoulutukseen?

- ☐ Erittäin tyytymätön
- ☐ Melko tyytymätön
- ☐ Keskiverto
- ☐ Melko tyytyväinen
- ☐ Erittäin tyytyväinen

6. Oletko hyödyntänyt internetissä olevasta Vimeo-videopalvelusta löytyviä Metoksen laiteopastusvideoita?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

7. Suositteletko Metoksen tuotteita muille?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

8. Miksi suosittelet/miksi et suosittele?

9. Suositteletko Metoksen laitekoulutusta muille?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

10. Miksi suosittelet/miksi et suosittele?

11. Vapaa kommentointi

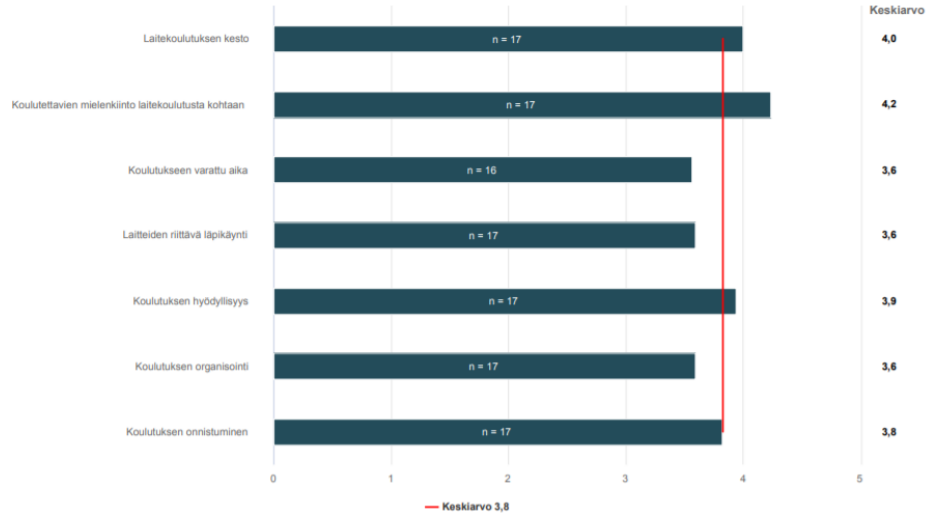
9.2 Liite 2. Webropol-kyselyn tulokset

Metoksen laitekoulutus ja sen kehittäminen

Vastaajien kokonaismäärä: 17

1. Arvioi tyytyväisyytesi seuraaviin asioihin laitekoulutuksesta

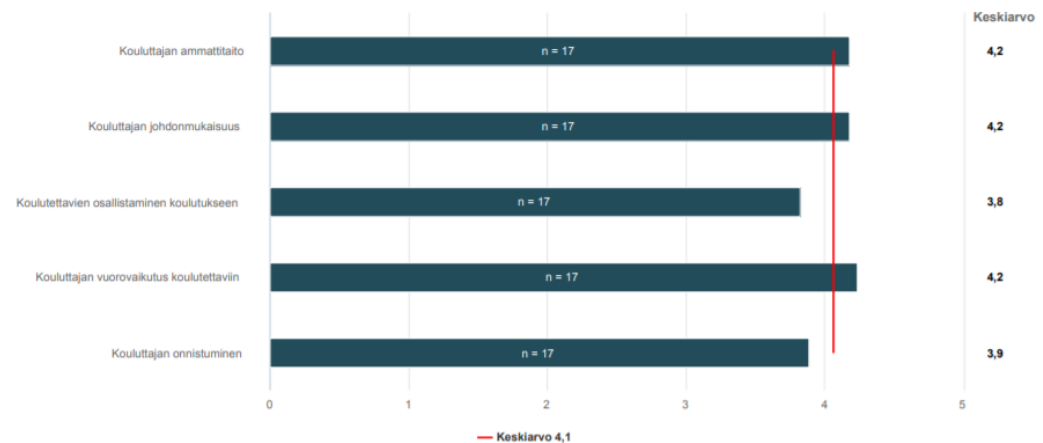
Vastaajien määrä: 17



	Erittäin huono	Melko huono	Keskiverto	Melko hyvä	Erittäin hyvä	Keskisarvo	Mediaani
Laitekoulutuksen kesto	0%	5,88%	17,65%	47,06%	29,41%	4	4
Koulutettavien mielenkiinto laitekoulutusta kohtaan	0%	0%	17,65%	41,17%	41,18%	4,24	4
Koulutukseen varattu aika	0%	12,5%	31,25%	43,75%	12,5%	3,56	4
Laitteiden riittävä läpikäynti	5,88%	0%	41,18%	35,29%	17,65%	3,59	4
Koulutuksen hyödyllisyys	0%	0%	29,41%	47,06%	23,53%	3,94	4
Koulutuksen organisointi	5,88%	5,88%	23,53%	52,94%	11,77%	3,59	4
Koulutuksen onnistuminen	0%	11,76%	17,65%	47,06%	23,53%	3,82	4

2. Arvioi tyytyväisyytesi laitteiden kouluttajaan

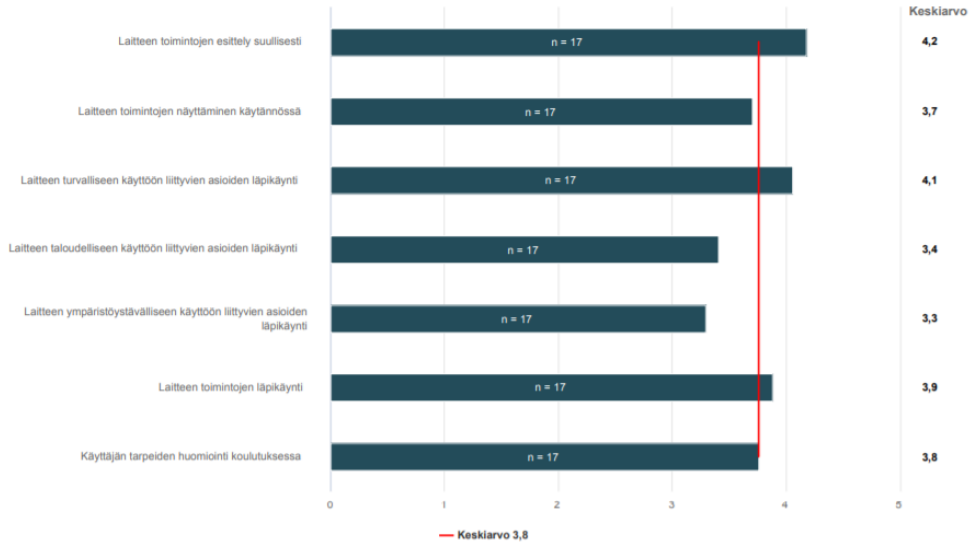
Vastaajien määrä: 17



	Erittäin huono	Melko huono	Keskiverto	Melko hyvä	Erittäin hyvä	Keskisarvo	Mediaani
Kouluttajan ammattitaito	0%	5,88%	17,65%	29,41%	47,06%	4,18	4
Kouluttajan johdonmukaisuus	0%	0%	23,53%	35,29%	41,18%	4,18	4
Koulutettavien osallistaminen koulutukseen	0%	11,76%	17,65%	47,06%	23,53%	3,82	4
Kouluttajan vuorovaikutus koulutettaviin	0%	0%	11,77%	52,94%	35,29%	4,24	4
Kouluttajan onnistuminen	0%	5,88%	29,41%	35,3%	29,41%	3,88	4

3. Arvioi tyytyväisyytesi seuraaviin asioihin laitekoulutuksesta

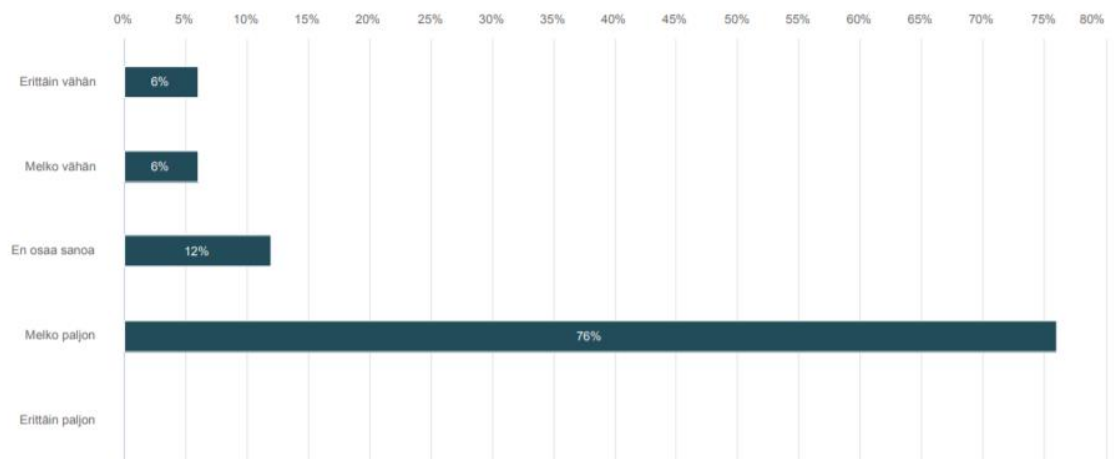
Vastaajien määrä: 17



	Erittäin huono	Meiko huono	Keskiverto	Meiko hyvä	Erittäin hyvä	Keskiarvo	Mediaani
Laitteen toimintojen esittely suullisesti	0%	0%	23,53%	35,29%	41,18%	4,18	4
Laitteen toimintojen näyttäminen käytännössä	0%	5,88%	35,29%	41,18%	17,65%	3,71	4
Laitteen turvalliseen käyttöön liittyvien asioiden läpikäynti	0%	0%	17,65%	58,82%	23,53%	4,06	4
Laitteen taloudelliseen käyttöön liittyvien asioiden läpikäynti	11,77%	11,76%	23,53%	29,41%	23,53%	3,41	4
Laitteen ympäristöystävälliseen käyttöön liittyvien asioiden läpikäynti	5,88%	23,53%	29,41%	17,65%	23,53%	3,29	3
Laitteen toimintojen läpikäynti	0%	0%	35,29%	41,18%	23,53%	3,88	4
Käyttäjän tarpeiden huomiointi koulutuksessa	0%	11,76%	17,65%	52,94%	17,65%	3,76	4

4. Arvioi, kuinka paljon opit uutta laitekoulutuksessa?

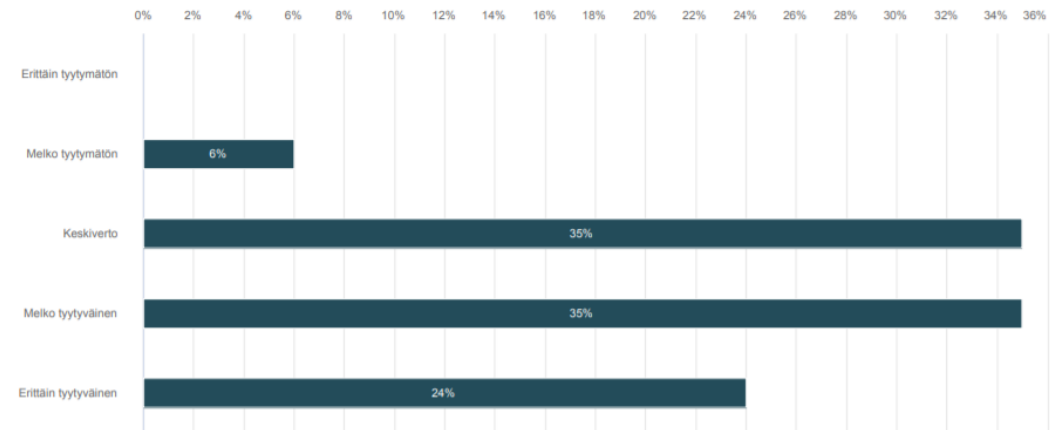
Vastaajien määrä: 17



	n	Prosentti
Erittäin vähän	1	5,88%
Meiko vähän	1	5,88%
En osaa sanoa	2	11,77%
Meiko paljon	13	76,47%
Erittäin paljon	0	0%

5. Arvioi, kuinka tyytyväinen olet Metoksen laitekoulutukseen?

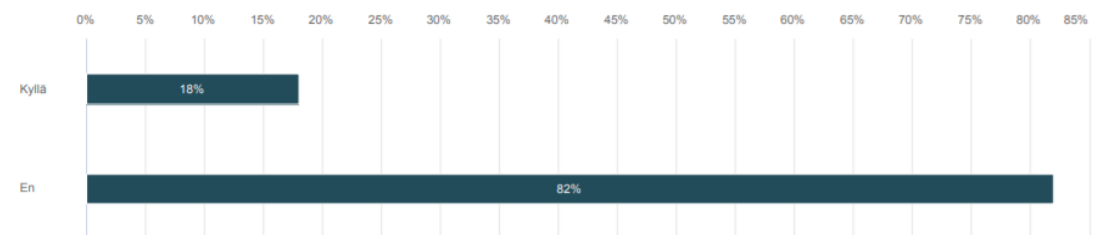
Vastaajien määrä: 17



	n	Prosentti
Erittäin tyytymätön	0	0%
Melko tyytymätön	1	5,88%
Keskiverto	6	35,3%
Melko tyytyväinen	6	35,29%
Erittäin tyytyväinen	4	23,53%

6. Oletko hyödyntänyt internetissä olevasta Vimeo-videopalvelusta löytyviä Metoksen laiteopastusvideoita?

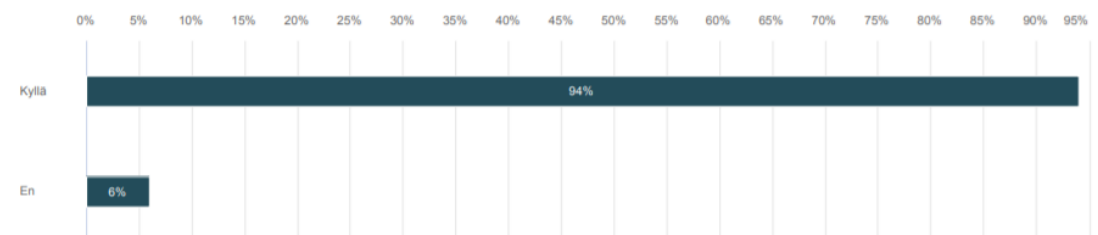
Vastaajien määrä: 17



	n	Prosentti
Kyllä	3	17,65%
En	14	82,35%

7. Suositteletko Metoksen tuotteita muille?

Vastaajien määrä: 17



	n	Prosentti
Kyllä	16	94,12%
En	1	5,88%

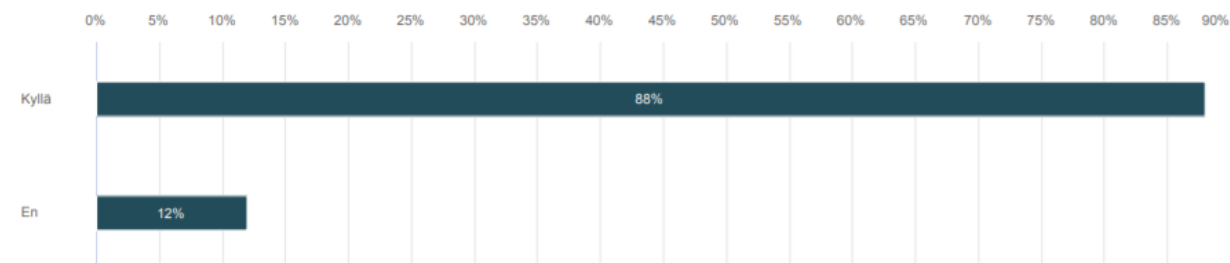
8. Miksi suosittelisit/miksi et suosittelisi?

Vastaajien määrä: 7

Vastaukset
Laadukkaita tuotteita
Laitteet ovat korkealaatuisia, selkeitä käyttää ja paistotulos sekä tehokkuus huippuluokkaa !
Laitteet ovat hyvä laatuja ja kestäviä mutta varaosat ja huollot todella kalliita
Monipuoliset laitteet
Laitteet on hyviä
Laitteet ovat laadukkaita ja ongelmatilanteessa apu on puhelinsoiton päässä ja ystävällistä.
Toimiva helppo käyttää huoltovarmuus

9. Suosittelisitko Metoksen laitekoulutusta muille?

Vastaajien määrä: 17



	n	Prosentti
Kyllä	15	88,24%
En	2	11,76%

10. Miksi suosittelisit/miksi et suosittelisi

Vastaajien määrä: 7

Vastaukset
Koulutus on ammatitaitoinen ja tarpeellinen. Kuitenkin yksityiskohtaisempi kouluttaminen olisi tietyissä tilanteissa tarpeen kuten uunin laajat käyttömahdollisuudet.
Tärkeä köydä perusasiat läpi.
Arvioin jälkimmäistä koulutusta uudesta uunista mikä oli hyvä, mutta ensimmäinen ei ollut niin hyvä, joten jouduttiin pyytämään tulemaan uudestaan
Hyvällä laitekoulutuksella/ opastuksella uudesta laitteesta saa kaiken hyödyn irti.
Kyllä siinä aina jotakin oppii
Aina oppii jotain uutta tai uuden niksin.
Laittekoulutus itsessään varmasti hyvä juttu, mutta meille järjestetty koulutus oli kiireellä pidetty ja kouluttaja ei itse osannut käyttää laitteita

11. Vapaa kommentointi

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Esittelijä ei tuntenut kaikkia laitteita. Myös osaa laitteiden puhdistuksesta ei osattu sanoa.
Huono puoli oli että kouluttaja ei osallistanut koulutettavia käytännön harjoituksiin. Tekemällä oppii, joten kaikkien olisi pitänyt päästä kokeilemaan ainakin pienissä ryhmissä . Tiedossa oli, että perehdyttävä on paljon, joten olisi voinut olla useampi perehdyttäjä.
Kouluttaja oli ammatitaitoinen, mutta koulutettavien joukko ei osannut ottaa tietoa vastaan.
Kiitos!!!